

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua, UI Press, Jakarta.
- Anonim. 2010. *Checking Up The Medical Check Up*. www.Thebestmedicalcare.com.
- Anonim. 2009. *Medical Check Up*. American Medical Association www.healthgood.com
- Bachtiar, A. 2007. *Modul Kuliah Penelitian Kesehatan Program Pasca Sarjana*. FKM UI, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2010. *Data untuk Perencanaan Pembangunan dalam Era Desentralisasi*. www.datastatistik-indonesia.com.
- Blumstein, A. 1986. *Criminal Careers and Career Criminals*. First Edition, National Research Council, Panel on Research on Criminal Careers, National Academy of Sciences, USA, page 17.
- Davis, M. M. and Heineke, J. 2003. *Managing Services: Using Technology to Create Value*. Mc.Graw-Hill International, New York, page 299.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia. *Undang-undang tentang Kesehatan*. No 36 tahun 2009. Bab I, Ketentuan Umum, pasal 1.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia. *Undang-undang tentang Rumah Sakit*. nomor 44 tahun 2009. Bab II, Asas dan Tujuan, pasal 3.
- Dimiyati, T, L. 2007. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Asuhan Persalinan di Kamar Bersalin RS Pantai Indah Kapuk*. Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Fornell, C. 1992. *A Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*, *Journal of Marketing*. vol 56, January, page 12.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Simon and Chuster, New York, page 4, 13.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty*. ESENSI, page 31, 49.

- Hughes, A. M. 2005. *Strategic Database Marketing*. Third Edition, Mc Graw-Hill Professional, page 140.
- Istijanto, M. M. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, hal 109.
- Kartajaya, H. 2007. *MarkPlus on Marketing*. Gramedia Pustaka Utama, page 279.
- Kartajaya, H. 2006. *Elemen Marketing on Selling*. Seri 9, Mizan Pustaka, page 71.
- Kartajaya, H. 2003. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal 100.
- Koesoema, A. D. 2007. *Pendidikan Karakter*. PT Grasindo, Jakarta, hal 53, 61.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Kuantitatif. Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*.
- Lovelock, C. et.al. 2002. *Services Marketing in Asia*. Singapore, page 5.
- Majelis Ulama Indonesia. 2003. *Himpunan Fatwa Majelis Ulama Indonesia*. Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, hal 208-209.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, page 21, 26, 28-29.
- Raye, J. S., et al. 2007. *The Complete Idiot's Guide to Winning Customer Loyalty*. Gramedia Pustaka Utama.
- Reichheld, F. F., and Teal, T., 2001. *The Loyalty Effect*. Harvard Business Press, Boston, page 65-66.
- Sabarguna, B. S. 2005. *Analisis Pemasaran Rumah Sakit*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Yogyakarta, Jawa Tengah.
- Santoso, S. 2007. *Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Elex Media Komputindo, hal 165.
- Sekaran, U. 2003. *Research Method for Business: A Skill Building Approach*, John Wiley & Sons, Inc.USA.
- Soedijarto. 2008. *Landasan dan Arah Pendidikan Kita*. PT Kompas Media Nusantara, Jakarta, hal 320-321.

- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta, hal 227.
- Tim Dosen. 2007. *Pedoman Penyusunan Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, hal 06, 25.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI, Yogyakarta, hal 37.
- Trisnantoro, L. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal 74 - 75, 98.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, hal 5, 54.
- Widianingrum, A. 1999. *Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana dalam Perspektif Kliien*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Wijaya, D. 2009. *Citra Merk, Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada kantor kas PT Bank ABCD, Tbk*. Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Wijaya, L. 2007. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Bagian Medical Check Up RS Pantai Indah Kapuk*. Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Yuliana, 2006. *Analisis Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Persepsi Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Bauran Pemasaran di Executive Health Check Up RSPI*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., et all. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press a Division of Macmillan, Inc, New York.
- Zeithaml, V. A., et all. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc Graw-Hill, Boston.

