

## DAFTAR PUSTAKA

- ACSI Index. 2002. American Customer Satisfaction Index 2<sup>nd</sup> . Quarter Report.
- Alma H Buchari, 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Anjaryani,W,D. 2009. Kepuasan Rasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawatan di RSUDT.
- Arief, M. November 2006. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Penerbit Bayumedia Publishing, edisi pertama.
- Creswell, J, W.2010. Research Design ; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran.ed 10.Penerjemah Fawaid,A Penerbit Pustaka Pelajar.Yogyakarta.
- Darmawi ,H.2004. Manajemen Asuransi. Cetakan 4.Penerbit Bumi Aksara.h 4
- Dimiyati ,T,L. 2007. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Asuhan Persalihan di Kamar Bersalin Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk. Universitas Indonesia Esa Unggul.
- Fornell,C.”A National Costomer Satisfaction Barometer:The Swedish Experience ” ,Journal of Marketing Vol.56 (January), pp.6-21
- Griffin, J 2002. Consumer Loyalty ; How To Earn It, How To Keep It. Simon and Chuster, Inc. New York.
- Gronroos ,C.2000,service Management and Marketing; A Customer Relationship Management Approach,2<sup>nd</sup>.Chicester : Wiley.J & Son,ltd
- Gurajati ,D. 2006. Dasar-Dasar Ekonometrika .Edisi Ketiga .Jilid I.PT Gelora Aksara Pratama.h93
- H, Lovelock, C. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Bahasa Indonesia Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hartono,B .2010. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit.Penerbit PT Rineke Cipta. Jakarta.
- Hermawan, K , 2007, Mark Plus on Marketing, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Hermawan, K , 2003, Siasat Memenangkan Persaingan Global, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, U. 2003. Metodologi Riset Bisnis, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, U. 2003. Riset Pemasaran & Perilaku Komsumen, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hurriyati, R . 2010, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan Ketiga.
- KARS.2003. Survey Akreditasi RS,16 Pelayanan. Jakarta.
- Kartajaya .H.2003.Siasat Memenangkan Persaingan Global.Penerbit Gramedia Pustaka Utama.Jakarta.h100 Penerbit Alfabeta.
- Kotlet ,P and Keller, K, L 2009. Marketing Manajement, 13<sup>th</sup> Pearson Education Ltd London.
- Kotler. P and Amstrong, G. 2000. Principles of Marketing 10 th Edition. New Jersey, Prentice Hall.
- Lupiyadi .R dan Hamdani.A et all. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Ed 2. Penerbit Salemba Empat .Jakarta h 182
- Muthohari,N.2012.Asuransi Kesehatan.Penerbit Buku Pintar.Jakarta.
- Oei,I.2010. Riset Sumber Daya Manusia. PT gramedia.Jakarta.
- Parasuraman,A .VA Zeithaml dan LL Berry “A Conceptual Model Service Quality and Implication for future reasech” journal marketing Vol 49, Autumumm 1985.
- Priyatno D.2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20 . Penerbit Andi. Yogyakarta
- Priyatno, D .2013. Mandiri Belajar: Analisis Data dengan SPSS Cetakan Pertama. Media Kom.Yogyakarta
- Rosmini.L.2010. Kualitas Pelayanan, Citra, jenis Layanan poliklinik, kepuasan ,Loyalitas Pelanggan. Universitas esa unggul
- Ruswanti, E.2012. Pengaruh Servis Quality dan Consumer Quality. Majalah Widya no 318 tahun 29 .

- Simamora , B.2001.Remarketing for Busness Recovery. PT Gramedia Pu staka Utama.Jakarta.h 70-71
- Sekaran.U, 2010. Research Methode for Business A Skill building Approach, John Wiley & Son, Inc, USA.
- Sutisna. 2003. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Supranto. J 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa pasar. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono ,F,gregorius ,C.2007.Service Quality & Satisfaction.Ed2.Penerbit Andi Offset.h119
- Tjiptono ,F,Gregoriu,C,Adriana,D. 2008. Pemasaran Strategik, Penerbit CV Andi Offset.yogyakarta
- Tjiptono ,F, 2008. Service Management. Penerbit Andi Offset.Yogyakarta.
- Trihendradi ,C. 2012. Step by Step SPSS 20 Analisa Data statistik. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, L. 2007. Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Bagian Medical Check Up Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk. Universitas Indonesia Esa Unggul.
- [www.ui.ac.id](http://www.ui.ac.id) .Mengenal Asuransi Kesehatan.diunduh 24 juni.2013.pukul 15.31
- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com). Loyalitas Pelanggan diunduh 4 Juli 2013.pukul 23.30 wib
- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com). Tinjauan Pustaka.USU.diunduh pukul 16.00.7 juli 2013.
- Zeithmal ,V, A et al. 2003. Delivery Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectation, New York, The Free Press