

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma H, Buchari, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Ali Syafiq, Haryono. *Analisis pengaruh Kualitas, Kepeserpercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan metode Structural Equation Modeling*. Email : [syafiq@telkom.co.id](mailto:syafiq@telkom.co.id)
- A Parasuraman, 1985. VA Zeithaml dan LL Berry "A Conceptual Model Service Quality and Implication for Future Research" *journal marketing Vol 49*, Autumn.
- Arief Muhtosim. November 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Penerbit Bayumedia Publishing, edisi pertama.
- Assauri Sifjan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Penerbit BPFE-UGM. Yogyakarta
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia. *Undang-Undang tentang kesehatan No 36 tahun 2009*.
- Ferrinedewi Erna dan Djati. S Pantja. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumenten Dalam perspektif Sumber Daya Manusia*.
- Gronroos C. 1990. *Service Management and Marketing*. Langxington Books, Massachusetts, Toronto
- Griffin, Jill 2002. *Consumer Loyalty ; How to Earn It, How To Keep It*, Simon and Chuster, Inc, New York
- Hermawan Karta Jaya, 2007, *MarkPlus on Marketing*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hermawan Kertajaya, 2003, *Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Penerbit Gramedia Utama, Jakarta.
- Husein Umar. 2003. *Metode Logi Riset Bisnis*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husain Umar. 2003. *Riset Pemasaran & Prilaku Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- HUriyati, Ratih, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Ketiga. Penerbit Alfabeta
- Irwan Handi D. April 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo, Cetak ke 11.
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, ed 12 Edisi Bahasa Indonesia Penerbit PT Indeks.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller, 2008. *Marketing Manajemen, Edisi*, Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PT INDEKS.
- Kotler Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia*. Penerbit PT Indeks.
- Kotler P and Armstrong, G. 2000. *Principels of Marketing. 10 th Edition*. New Jersey; Prentice Hall.
- Laksana, Fajar, 2008 *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Graha Ilmu.
- Lovelock Christopher . 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Lupiyoadi Rambat dan A Hamdi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2006, ed 2, Penerbit Salemba 4, Jakarta.
- Mardelis Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Benefit Vol 9 No Desember 2005
- Sabri Luknis, Sutanto Priyo Hastono, 2006. *Statistik Kesehatan*. Penerbit PT Rajagrafindo Persada.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.

- Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Stisfaction*. Penerbit Andy Offset.
- Tjiptono, F dan Diana A, 2002. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Penerbit Andy Offset.
- Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, Gregorius, Chandra, Dedi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Penerbit CV Andi Offset.
- Siregar, Charles, J.P. 2004. *Teori dan Penerapan Farmasi Rumah Sakit*. Penerbit EGC.Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2000. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama.Bayumedia Publishing. Malang Jawa Timur.
- Tjiptono Fandy. 2008. *Service Manajemen*, Penerbit Andi Offset.
- Uma Sekaran, 2003. *Research Methode for Business A Skill Building Approach*, John Wiley & Son, Inc, USA.
- Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Ekonisia.
- Zeithmal Valerie A et al. 2003. *Delivery Quality Service; Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Pres