

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y. T. (2002). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta PPFKM UI
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, dan Behavior*, Chicago: Dorsey Press.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Jakarta : Media Presindo.
- Alma, B. (2004). *Dasar-Dasar Bisnis dan Pemasaran*. Bandung : Alfa Beta
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka
Cipta, Jakarta.
- Ayu Putri, T. M. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan
Word Of Mouth (studi kasus pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP
Sanglah Denpasar)*, Denpasar
- Azwar, S. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahia, K., & Nantel, J. (2000). "A Reliable And Valid Measurement Scale For
The Perceived Service Quality Of Banks", *International Journal of Bank
Marketing*, No.2, Vol.18, 84-91.
- Barnes. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan
Kesetiaan Pelanggan (Terjemahan)*. Erlangga, Jakarta
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable
distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and
statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*,
51(6), 1173.
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses
November 2009 dari <http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumahsakit> « ArtikelPsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm
- Bungin, M. B. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi
dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Chen, C. (2007). *The Relation among Social Capital, Entrepreneurial
Orientation, Organizational Resources and Entrepreneurial Performance
for New Ventures, Contemporary Management Research*, National Cheng
Kung University.
- Chitami, W. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap
Loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Otorita Batam,
Batam*
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A
Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56 (July 1992)
(pp.55-68)
- Crosby, P. B. (1990). *Managing for Total Quality*. Binarupa Aksara, Jakarta

- Departemen Kesehatan RI. (1988). *Peraturan Kesehatan RI*, No. 159b/Menkes/Per/II/1988, Jakarta,
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, 39 – 50.
- Ferdinand, A. (2005). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister Dan Disertasi Doktor*, Edisi 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terjemahan). Erlangga, Jakarta
- Gunawan,. & Djati. (2011). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)*
- Hair, J. F. (1998). *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, USA: Prentice Hall International
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2003). *Multivariate Data Analysis* (5th Ed), Pearson Education, India.
- Haryanti, (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga
- Hasyim, A., & Anindita, R. (2009). *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta, UIEU-University Press, hal. 73.
- Hope., & Muhlemann. (1997). *Service operation management: Strategy. Design and delivery*, printice Hall
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Indarjati, A. (2001). *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV.
- Isbandono, P. (2009). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang*
- Jeanasis, N. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas*, Padang
- Kotler, P., & Gary, A. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2002). *Marketing* 5th. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Manajemen Manajemen Pemasaran*, Edisi II, Penerbit PT. Indeks: Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jakarta: PT Indeks

- Krowinski, W. J., & Steiber, S. R. (1996). *Measuring & managing patient satisfaction* (2nd ed). U.S.A: American Hospital Publishing.
- Lin, C. P., & Ding, C. G. (2005). Opening the black box: *Assessing the mediating mechanism of relationship quality and the moderating effects of prior experience in ISP service*. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 55- 80.
- Malhotra, N. K. (2004). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2007). *Analisa Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian. (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: Pustaka Setia
- Musanto, T. (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra. <http://puslit.petra.ac.id/journal/management>. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Gali Indonesia. Jakarta.
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Palilati, A. (2004). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Skripsi Ekonomi USU: Sumatera Utara.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithmal, V. A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pg. 41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol.64. No 1. pp. 12-40.
- Peter, P. J., & Olson, J. C. (2002). “*Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*”, Edisi ke Empat (Terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Prabowo. (1999). *Pelayanan rumah sakit*, <http://www.Wikipedia.com>. Diakses 3 oktober 2010.
- Reichheld, F. F. (2003). *The One Number You Need to Grow*. Harvard Business Review, Desember.
- Rijadi, S. (1997). *Manajemen Unit Rawat Inap*, FKMUI : Jakarta.
- Santoso, S. (2001). *Analisis Multivariate dengan Menggunakan SPSS 12*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Santoso, S. (2002). *Analisis Multivariate dengan Menggunakan SPSS 13*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Saranga, E. (2000). *Analisis Efisiensi Proses Layanan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA) dan Model Servqual (GAP 5) (Tesis)*. Yogyakarta. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada