

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Aditama, YT (2002). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta PPFKM UI
- Aaker, David, *Brand Leadership*, New York, The Free Press
- Bendapudi, Neeli and Leonard L. Berry, 1997. “ *Customer’s Motivation for Maintaining Relationship with Service Providers,*” *Journal of Retailing*, Vol. 73, pp.15-37
- Budiastuti, 2002, *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*
- Bagian Data RSQ, Tangerang
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT.Indeks, Indonesia
- Da Silva, R.V.dan Alwi, S.F.S. 2008. *Online Corporate Brand Image, Satisfaction, and Loyalty*. *Journal of Brand Management* Vol. 16
- DepKes RI, 2009
- Dharmmesta, 1999, “*Loyalitas pelanggan : sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti*,” *Jurnal ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 1999
- Fandy , Tjiptono & Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ferdinand, A. 2000, *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : Mc.Graw-Hill.

- Heriandi. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit*.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. 1995. *Multivariate Data Analysis*. Edisi Keempat. New Jersey:Prentice Hall.
- Indarjati (2007) artikel *Pemasaran dan strategi peningkatan pelayanan*. Yogyakarta
- J.Supranto dan Nandan Lima Krisna. 2007. *Perilaku Konsumen*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Junaidi, 2002 *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga
- Keller, Kevin L, 2003, *Strategic Brand Management, Building, measuring and Managing brand equity*, New Jersey, Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Lukman , 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN, Press
- Marilees,B.& Fry ,M. 2002.*Corporate Branding: A framework for E - Retailers*.Corporate Reputation Review Vol. 5.
- Nasution, MN, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor
- Nurullah, Sularso, Suroso, 2013, *Pengaruh Citra , Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Saki tDaerah dr Soebandi Kabupaten Jember , Jurnal*
- Rahma, E.S. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian*, Semarang, Universitas Diponegoro

- Suhartanto, D, 2001, *Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya terhadap Prilaku Konsumen*, Usahawan No 107
- Simamora.2002.*Aura Merek : 7 Langkah Membangun Merek Yang Kuat*. Bandung: Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Suningsih, “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas Pasien*” UIN Jakarta, 2009
- Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabetha
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Syamsiah,N, 2009, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Di RSUP Dr. Kariadi Semarang*, Jurnal, Universitas Diponegoro, Semarang
- Thomas, S.K, 2012, *Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Layanan dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya*, Jurnal, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tri, A (2012) *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Qadr Tangerang*, STIKBA, Tangerang tidak dipublikasikan.
- Wu, 2011, *The impact of hospital brand image on service quality, patient Satisfaction and loyalty*, Jurnal, Feng Chia University, Taiwan
- Widajat, Rochmanadji. 2009, *Being a great and sustainable Hospital*, Jakarta : Gramedia Pustaka Umum
- Woods, R.H., & King, J.Z. 2002. *Leadership and Management in the Hospitality Industry* (2nd ed.)
- Yunita Dwi Setiyowati, , *Pengaruh Brand Image terhadap minat kembali pasien Rawat jalan untuk memanfaatkan Pelayanan Kesehatan*, Jurnal , 2013
- Yacobalis (2001), *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Erlangga, Jakarta