

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito,Wiku, *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit* (Jakarta:PT Raja Garafindo Persada,2007)
- Christopher H.Havelock.Luran K.Wright.2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*:Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* 2008; (Jakarta:Departemen Kesehatan Republik Indonesia,2008).
- Dinarsari,E.2001.*Analisis Kepuasan dan Harapan Pelanggan Kelas Utama RSPR*,Tesis Unair.Surabaya
- Griffin. 1995.Customer Loyalty : *How to Earn and How to Keep it*.USA : Lexington Books.
- Jainshanker, and Kristy, Renold.2000.*Understanding The Customer Based and Service Providers*.Journal Of Marketing.
- Jhon Wiley and Sons,inc.,1995.New York Aeker,DA Strategic.*Market Managemen*.
- Jones,M.A, Motherbaugh,D.L., dan Betty,S.E.,2000. *Switching Barriers and Repurchase Intention in Sevice, Journal Of Retailing*
- Lele,MM. And Sheth,JN.1995.*Pelanggan Kunci Keberhasilan* Jakarta: Penerbit Mitra Utama
- Purwanto, Setiyo, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit* (Jurnal Elektronok), diakses 8 November 2010;  
<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Supriyanto,MS.2010.*Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta :PenerbitC.V Andi Offset.
- Suranto,J.2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.Jakarta : Penerbit Rineke Cipta.
- Suriyadi,Setiawan.,2011.*Loyalitas Pelanggan Jasa*.Bogor.Penerbit:PT IPB Pers
- Uyanto Stanislaus,S.2006.*Pedoman Analisis Data dengan SPSS*(Jakarta:Graha Ilmu)

Yariz.1995.*Pemesaran Jasa Konsep dan Implementasi*.Jakarta:Penerbit Mitra  
Utama