

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2005) Pemerintah Wirausaha Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung. Alfabeta
- Azwar, (1996) Manajemen Pemasaran, edisi pertama jilid 1. PT Indeks
- Atkins, Mardeen, Marshall, Brenda Stevenson, Javalgi, Rajshekar G (1996), *Happy Employees Lead to Loyal Patients*. Journal of Health Care Marketing
- Basu, Swastha, Irawan (2004), *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Blackwell and Miniard (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Bloemer, Schroder (2007), *Store Satisfaction And Store Loyalty Explained By Customer And Store Related Factors*, Journal Of Customer Satisfaction, Dissatisfaction And Complaining Behavior 15,68-80.
- Bloemer and Kasper (1993) "Brand Loyalty and Brand Satisfaction. The case of buying audio cassettes anew in The Netherlands" in *Proceeding of the 22nd European Academy Conference* Barcelona.
- Choi, Wankyu, Kent, Allan, Lea, Chris, Prasad, Ganesh, Ullman, Chris (2000). *Beginning PHP 4*. Wrox Press, Birmingham.
- Christopher, Lovelock (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Frizsimmons, James and Mona. Fritzsimmmons (1994). *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw-Hill, Inc. New York.
- Griffin, Jill (1995). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta, Erlangga.
- Griffin, Jill (2007). *Customer Loyalty*, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta.
- Herlina, (2006), *Dasar-Dasar Pemasaran*, jilid 1, Edisi Pertama, Jakarta. PT Indeks.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1426/Menkes/SK/XII/2006 tentang petunjuk teknik promosi kesehatan rumah sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No.983 tahun 1992.
- Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (kodersi) tahun 2000 pasal 23.
- Kuncoro, (2000), *Ekonomi Pembangunan, Teori Masalah dan Kebijakan*. Yogyakarta. Penerbit UPP AMP YKPN

- Kotler, Philip (2004) *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Sembilan, Jakarta. PT Indeks.
- Kotler dan Clark, (1998), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jilid 1. PT Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. PT Indeks.
- Laksana, Fajar. (2008) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- LeBoeuf, M, (1992). *Memenangkan & Memelihara Pelanggan*, Pustaka Tangga, Jakarta.
- Mowday, Porter, (1982). *Employee Organization Linkage The Psychology Of Commitment Absenteeism & Turnover*. New York. Academy Press.
- Oliver, R (1980). *A Cognitive Model Of Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decision*. Jakarta, Erlangga.
- Patterson, Steen, Kilpatrick, (1995), *Growth Development In Beef Cattle. I. Direct And Residual Effect Of Plane Of Nutrition During Early Life On Components Of Gain and Feed Efficiency*, *Agric. Sci.*124 (1): 91-100
- Payne, Adrian. (2000) *Ten Essence Of Service Marketing*. Edisi II. Yogyakarta. Andi.
- Permenkes No.80/Menkes/Per/II/90
- Permenkes No.84/Men/Kes/Per/II/1990, Rumah Sakit Swadana, Inpres No.4 tahun 2000, Rumah Sakit Perjan Yang Intinya Jasa Kesehatan Dapat Menjadi Komoditi *Businnes*.
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2005), Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2007), Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2011), Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes).
- Ramlibidullah, (2010) *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Airlangga
- Robbins, Stephen (1996), *Organization Behavior*, New Jarsey. Prentice Hall Engel.
- Soemanagara, 2007, *Strategi Marketing Communication*, Konsep Strategi dan Terapan, Bandung, Alfabeta.
- Robbins, Stephen (1996), *Organization Behavior*, New Jarsey. Prentice Hall Engel.
- Robert Imam Sutedja, (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Stoner, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Jilid 1. PT Indeks.
- Sulistiadi, (2002), *Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta.

Tjiptono, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Jilid 1. PT Indeks.

Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

Westbrook, (1987), August. Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24, 258-270.

Wijono, (1996), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1. Edisi Ketiga. Jakarta. PT Indeks.

Wijono, (1999), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol. 1. Surabaya : Air Langga University Press.

Zeithamil, (1998). Edisi I, Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner, (1996), *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing Internasional Ed*, The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zeithaml, Parasuraman, and Berry, (1985) “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing Vol.49. (Spring)*.