

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. Muzahid, Parvez, Noorjahan. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty*, ABAC Journal, Vol.29, No.1, pp. 24-38. 2009.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Budianto, A. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Cristopher, H., Luran Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Engel, J.F., Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. (1995). *Perilaku Konsumen*, Terjemahan Jilid I Jakarta: Binarupa Aksara
- Gravetter, F,J dan Wallnau, L,B. (2014). *Pengantar Statistika Sosial*, Edisi 8, diterjemahkan oleh Purnama, M, Y., dan Bawono, I, R. Jakarta: Salemba Humanika.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Hastono, S. (2007). *Analisis Data Kesehatan*, Modul Mata Kuliah Manajemen Analisis Data. Depok: FKM UI.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Jacobalis. (2002). *Kumpulan Tulisan Terpilih Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.

- Jayadipraja, E.S., Junaid., Nurzalmariah, W.O. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2016*.
- Kanuk, L., Schiffman J. (2004). *Consumer Behaviour*, Eighth Edition, McGraw Hill, United State.
- Kementerian Kesehatan RI. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lovelock, J., Wirtz, J dan Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Maryati. (2009). *Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tunai dan Jaminan Non Pertamina di Unit Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Pertamina Jaya Jakarta*, Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: PT Rinneka Cipta Simamura.
- Parasuraman, A. (2002). *Service Quality, Coral*. Gables: University of Miami, Library Assesment and Benchmarking Institute Monterey.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, *Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Peter, J.Paul., Jerry C.Olson. (2002). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Sixth Edition. McGraw-Hill Irwin.
- Ridwan, Muhammad. (2003). *Karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pekanbaru Propinsi Riau tahun 2003*. Tesis. FKM UI Depok.
- Setyadi, Y. (2013) *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Bina Husada Cibinong*. Skripsi. FKM UI Depok.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Charles J.P. (2003). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Sunarto. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 2. Jogjakarta: Amus & UST Press.
- Supriyanto, S., Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., Chandra,G, (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F., Chandra,G, (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Triasih, M. (2013). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita*, skripsi sarjana. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Ulfa, R. (2011). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan, dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Tugu IBu Tahun 2011*, Tesis. Depok: FKM UI.
- Yusrizal, Ferry. (2001). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Lubuk Linggau Tahun 2001*, Tesis. Depok, FKM UI.