

Daftar Pustaka

- Ade Rizkiah, *Hubungan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Rawat Jalan dan Loyalitas Pasien di Rsud Budhi Asih Jakarta Timur*. Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2013)
- Adisasmito, Wiku, *Sistem Kesehatan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007)
- Adisasmito, Wiku, *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit* (Jakarta, Rajagrafindo Persada, 2007)
- Archoni Eriksson Manna, *Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan* (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu kesehatan Universitas Esa Unggul tahun 2016)
- Berlianty, dkk, *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rs. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013* (Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, 2013)
- Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011)
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen kesehatan RI, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Di Rumah Sakit* (Jakarta: Departemen kesehatan RI 2008)
- Febriawati, Henni, *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. (Yogyakarta: Gosen Publishing, 2013)
- Fenny Mutiasari, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2014)

- Godalfridus Gepa, *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Farmasi dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2014)
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga, 2005)
- Hartanto, Brotoharsojo, dkk (Ed.), *Psikologi Ekonomi dan Konsumen (Ringkasan Skripsi dan Tesis)* (Jakarta: Bagian Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 2005)
- Hartono, Bambang, *Aspek Ekonomi dan Keuangan Manajemen Rumah Sakit* (Bekasi: Manunggal Cipta Karsa, 2004)
- Hidayati, Rahmania, et. al. (2012) *Analisis Kepuasan Konsumen serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas dan Perilaku Word Of Mouth Konsumen Obat Herbal An Nuur*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol. 2 No. 3, hal. 140-146.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: ALFABETA, 2005).
- Lovelock, Christoper, et. Al, *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010)
- Lovelock, Christoper, et. Al, *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010)
- Marya Novrianti, *Hubungan Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pasien Poliklinik Kebidanan di RS Royal Progress*, Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2013)

- May Lina, *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Loyalitas Pasien di Poli Kebidanan di RS Pertamina Jaya*. Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2013)
- McKenzie, James F, *et al*, *Kesehatan Masyarakat : Suatu Pengantar*, diterjemahkan oleh Atik Utami dkk (Jakarta: EGC, 2006)
- Nurul Aniza, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Agung Manggarai*, Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2015)
- Prasetijo, Ristiyanti & John, JOI Ihalauw, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: ANDI, 2005)
- Riwidikdo, Handoko, *Statistik Kesehatan: Dengan Aplikasi SPSS dalam prosedur penelitian* (Yogyakarta: Rohima Press, 2013)
- S. Supriyanto & Ernawaty, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan* (Yogyakarta: ANDI, 2010)
- Sabarguna, Boy S., *system bantu keputusan untuk quality assurance rumah sakit: petunjuk menjalankan program* (Yogyakarta: PERSI ,2004)
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: ANDI, 2013)
- Satrianegara, M. Fais, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit* (Jakarta: Salemba Medika, 2014)
- Silalahi, Bennet N.B., *Prinsip Manajemen Rumah Sakit* (Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia, 1989)
- Soejitno, Soedarmono, *et al.*, *Reformasi Perumhaskitan Indonesia* (Jakarta: Depkes RI, 2000)

- Sri Rahayu, *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Klinik Bersalin Sayang Ibu Batusangkar*. Skripsi Sarjana (Padang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, 2011)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2014)
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2006)
- Sumarni, Murti & Wahyuni, Salamah, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2006)
- Sumarwan, Ujang, *et. Al., Riset Pemasaran Dan Konsumen Panduan Riset dan Kajian: Seri 1* (Bogor: Penerbit IPB Press, 2011)
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2015)
- Sunyoto, Danang. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran – Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2012)
- Supranto, J & Limakrisna, Nandan. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis* (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2011)
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. *Service, Quality, & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2007)
- Vigy Oktoriska, *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2014)