

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, 2008 : *Analisis Loyalitas Pelanggan Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit ASRI Tahun 2008* [Skripsi]. Universitas Indonesia.
- Ahmad, Ala'eddin Mohammad Khalaf *et al* (2013). " The Impact of Marketing Mix Strategy on Hospitals Performance Measured by Patient Satisfaction: An Empirical Investigation on Jeddah Privat sector Hospital Senior Managers Perspective". *International Journal of Marketing Study*, Vol 5, No.6, 2013, hal 210.
- Depkes RI, 2003. *Pedoman Perencanaan dan Penganggaran Kesehatan Terpadu*. Jakarta EGC.
- _____, 2004. *Pedoman pemantauan wilayah setempat kesehatan ibu dan anak*. Jakarta : Direktorat Bina Kesehatan Ibu.
- _____, 2005. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta : Depkes RI.
- _____, 2007. *Pedoman Pelayanan Maternal*. Jakarta : Depkes RI
- _____, 2010. *Standar Pelayanan Kebidanan*, Ikatan Bidan Indonesia.
- _____, 2013. *Paduan Antenatal Care*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Djoko W, Fitrah.E 2003 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, 2003, Jakarta, Erlangga.
- Griffin Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Helfive Rioza, 2015 *faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di poliklinik anyelir RSAB Harapan Kita Jakarta*. [Skripsi] Universitas Esa Unggul.
- Kemendes RI, 2012. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka
- Kevin, Gilbert, 2015 *kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien mediasi citra merek dan kepuasan pasien mempertimbangkan faktor harga RSIA Brawijaya, Jakarta* [Skripsi] Universitas Esa Unggul
- Kotler, P & Keller, K. L, 2005. *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P & Keller, K.L, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. *Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 07458*, Edisi Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS.
- Kotler, P & Keller, K.L. 2008, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 Edisi 13 Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler,P, 2009. *Marketing Management*, , USA, Pearson Education.
- Kotler, P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N. 2002. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.

- Laksono, Ismawan Nur 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedy Jaya Kabupaten Brebes* [Tesis]. Semarang; Universitas Diponegoro; 2008.
- Manuaba, Ida bagus. 1998. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta EGC.
- Mardalis. A, 2005. *Meraih loyalitas pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- May Lina.S,2013. *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Tingkat Loyalitas Pasien di Poli Kebidanan RS Pertamina Jaya* [Skripsi] Universitas Esa Unggul
- Miranty, 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara [Skripsi]. Makassar. Universitas Hasanuddin, 2013.
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Oliver, Richard L. 1999. *Whence Customer Loyalty ?*, *Journal Of Marketing*.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L Berry. 1994. “SERQUAL : Review, critique Reserch Agenda”, *Journal of Marketing*, page 111-124.
- Pohan, I.S, 2006. *Jaminan layanan kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2006.
- Rangkuti F, 2006. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta
- Sabihaini, 2002. “ Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Kajian Empirik”, *Usahawan*, hal 29-36.
- Saifuddin, A. 2005. *Ilmu Kebidanan Edisi Keempat*. Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Sarwono, 2008. *Buku Acuan Nasional Pelayan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta;Bina Pustaka.
- Setiyani. dkk, 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Sofaer, Shosanna dan Kristen Firminger, 2005. “ Patient Perceptions of the Quality of Health Services:.. *Annual Review of Publich Health*, Vol.26, 2005
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan ketiga. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi ke-3, Jakarta Penerbit Andi.
- Wiknjosastro.2002. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo