

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
- Andersen, R, et al., 1975. *Equity in Health Service ; Empirical Analyses in Social Policy*. Ballinger Publishing Company, Cambridge
- 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. Fritsimmons (1994). *Service Management for Competitive Advantage*, McGraw-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.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta, Jakarta
- 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 (kodorsi) 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, Philip and Kevin Lane Kaller. (2009) *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1*, PT Indeks
- Laksana, Fajar. (2008) *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta, Graha Ilmu
- Mowday, Porter, (1982). *Employee Organization Linkage The Psychology Of Commitment Absenteeism & Turnover*. New York. Academy Pres
- Oliver, R (1980). A. *Cognitive Model Of Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decision*. Jakarta, Erlangga
- Payne, Adrian. (2000) *Ten Essence Of Service Marketing*. Edisi II. Yogyakarta
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2005), Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2007), Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2011), Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Ramlibidullah, (2010) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Airlangga
- Robbins, Stephen (1996), *Organization Behavior, New Jersey. Prentice Hall Angel*
- 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
- Wijono, (1996), *Dasar – Dasar Pemasaran, Jilid 1. Edisi Ketiga*. Jakarta. PT. Indeks
- Zeithamil, (1998). Edisi I, Yogyakarta
- Zeithamil, Parasuraman, and Berry, (1985) “*Problems and Strategies In Service Marketing*”. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.