

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, Adtyawarman. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. Tesis: Sekolah Pascasarjana IPB.
- Amin M, Nasharuddin SZ. (2013). *Hospital service quality and its effect on patient satisfaction and behavioural intention*. CGIJ. 18(3): 238-254. doi: 10.1108/CGIJ-05-20100016.
- Amrizal, Yusuf R, Yunus M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr, Zainoel Abidin Banda Aceh. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala tersedia <http://prodipps.unsyiah.ac.id/Jurnalmm/images/Jurnal/vol.3.no.1/1.1.9.Amrizal.pdf>.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Darajat.Z. (2010). *Kesehatan Mental*. Jakarta: CV, Haji Masagung.
- Ghozali, Imam. (2009). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin J. (2010). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep It. Kentucky (US)*. Mc Graw Hill.
- Hariato, Feri dan Fendy Aries Prasetyo. (2010). "Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo". Seminar Nasional VI 2010 Teknik Sipil ITS Surabaya: Pengembangan Infrastruktur Dalam Menunjang Pembangunan Nasional. Hal. 125-132. Institut Teknologi Aditama Surabaya (ITATS). Surabaya.
- Haryanto, Edy. (2013) "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado": Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi. Vol. 1. No. 3. September 2013. Hal. 750-760. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Herdiana, Nana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hidajahningtyas, Nurullah. (2013). Pengaruh Citra Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. Jurnal Vol XII No. 1/2013.

- Kitapci O, Akdogan C, Dortyol IT. (2014). *The Impact of Service Quality Dimensions On Patient Satisfaction, Repurchase Intentions And Word-of-Mouth Communication in The Public Healthcare Industry*. J.SBSPRO. 148: 161-169.doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.030.
- Kotler & Armstrong. (2008). *Principles of Marketing*. Prentice Hall:Person Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management*, Edisi Kedua belas.
- Kotler P, Keller KL. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Ed. Ke-13 Jilid 1. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kountour, Ronny. (2003). *Menguasai Riset Pemasaran. Cara Mudah PPM Manajemen*. Jakarta.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Mahmud A, Jusoff K, Hadijah S, (2013). *The Effect of Service Quality and Price On Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry*.
- Malholtra, Naresh K. (2010). *Marketing Research an Applied Orientation*. New Jersey: Pearson.
- Malik ME, Ghafoor MM, Iqbal HK. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication sector.IJBSS' (internet)*. (diunduh 2016 September 22); 3(23):106-110. Tersedia pada: http://www.ijbssnet.com/journals/vol.3_no.23_Desember_2012.
- Mongkaren S. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Jurnal EMBA (internet). (diunduh) 2016 Juni 2013); 1(4): 493-503. Tersedia pada: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2723/2276>.
- Nofirza, K. Indrayani. (2011). *Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri. Volume 9, Nomor 1, Halaman 1-8. From: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/600> (13 Juni 2016)
- Pitaloka, B. (2012, Januari 9). *Digital Library Telkom Institute of Technology*. Dipetik Agustus 31, 2012.

- Priyatno, Dwi. (2013). Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS. Yogyakarta: Gaya Media.
- Putri, Melati P. (2012). "CRM Di Rumah Sakit: Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUP Fatmawati Dengan SEM. Laporan Tidak Dipublikasikan. Universitas Indonesia.
- Sabang, Samriyani, Abd. Rahman Kadir dan Ridwan M. Thaha. (2012). Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* Untuk Membangun Loyalitas Pasien di RSUD Ince Abdoel Moeis Samarinda.
- Sugiono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Suratno, Fathoni Aziz, Tri Haryono Andi. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, Vol. 2 No.2 Maret 2016.
- Suryosubroto. (2009). Proses Belajar Mengajar Di Sekolah. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsiah, N. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan untuk menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang. Tesis: Universitas Diponegoro.
- Swastha, Basu, dan Irawan. (2007). Manajemen Pemasaran Modern. Jakarta: FE UI.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran (Edisi Tiga) Yogyakarta: Andi.
- Zeithalm, V, Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.