

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C.Y., 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Ali, Zainudin. 2010. *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Eidy Medika.
- Anjaryani. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tungurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: UNDIP.
- Assaf, A. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif International*. Jakarta: EGC.
- Assauri, Sofyan. 2008. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Yogyakarta: Rajawali Press.
- Azwar. M. 2006. *Mengukur Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Azwar. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bata YW, Alwy, Darmawansyah. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Makasar: Unhas.
- Berlianty, Alwy, dan Nurhayani. 2014. Analisis Loyalitas Pasien berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Makasar: Unhas.
- Budiastuti. 2008. Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, [http// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadappelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadappelayanan_keperawatan). diunduh pada tanggal 7 Juni 2016.
- Dahlan, S. 2010. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Destiana. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. POS INDONESIA (Persero) Kantor Pos Tasikmalaya. *Tesis*. Tasikmalaya. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.
- Dharmmesta, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Depkes. RI, 2008. *Hasil Survey Ekonomi Nasional Tahun 2000*, Jakarta.
- Ghozali, I. 2010. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPFE Undip.

- Griffin, J. 2006. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyanti, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta.
- Munawaroh. 2014. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap*.
- Notoatmodjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nursalam, A. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oliver, R. L. 2008. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saragih, dkk. 2013. Pengaruh Mutu Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Publikasi*. Medan: SKM USU.
- Sari. EP. 2008. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Loyalitas Pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen Tahun 2007. *Naskah Publiaksi*. Surakarta: FIK UMS.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suhartanto, Agustinus, Santoso. 2010. Analisis Hubungan antara Kepuasan Konsumen, Citra Hotel dan Hubungan Pribadi, dengan Kesetiaan Pelanggan di Industri Perhotelan, Tata Niaga. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Surakarta: UMS Press.
- Suharsimi, A, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.