

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Riduwan, 2005. *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistik*, Bandung; Alfabeta
- Anonim. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.*
- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basu Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta : Liberty.
- Christoper Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy, Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Hadjam, M Noor Rochman dan Arida Nuralita. 2002. *Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Anima*, Indonesian Psychological Journal. Vol. 17, No. 2, 150-160
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. *Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal Of Advanced Nursing. Vol. 26, No. 2, 75-84
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, P, amstrong, G. (2001) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta .
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta.
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. “*Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*”. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nursalam (2002). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 144-154, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius CHANDRA, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.