

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Manajemen*. Vol.20, No.05.
- Ariefah, Y. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Jurnal Bisnis*. Vol.2, No.3
- Arikunto, S, “*Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*”, Edisi Revisi V, Jakarta: PT Rineka Cipta, (2002).
- Arnold, J. (2009). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang. *Jurnal Studi Kesehatan Masyarakat*. Vol.10, No.2 Universitas Dipenogoro.
- Asghar, A.J. and Khaled, N. (2011). *Jurnal Medicoeticolegal dan hospital Management*. Vol.5, No.2
- Anjar, R. (2008). Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI*, Vol.1 No.1. Sumatera Barat.
- Azwar, S. (1996). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cooper, D.R. dan C.W. Emory. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*. edisi 5. jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ekhsan. (2012). *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM, Vol 12. No. 3
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta; PT Rajagrafindo Persada.
- Endarwita. (2012). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usaha*. Vol.10, N0.4 Jakarta.
- Hargyatni, T. (2014). Membangun loyalitas Melalui Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Go Infotech*, Vol.20, No.1 Kartasura: STIE.

- Hernanda, S.W. (2009). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13 No.1 Denpasar
- Jacob dan Laksono. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oler PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Elektro*, Vol.10, No.4 Universitas Sultan Ageng Triyasa.
- Kertajaya, Herman. (2010). Strategi Marketing Plus: Gramedia, Jakarta
- Kotler,P. (1999), *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 6th ed, Erlangga: Jakarta
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Marketing Manajemen*, 13th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Amstrong, G. (2011). *Principle of Marketing* , 14th ed. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Lamb, H,M . (2000) . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo. (2011). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Vol.02, Sumatera Utara
- Nur, C dan Muchsin.S.S, (2018). Pengaruh Persepsi harga, kualitas produk, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan smartphone Asus studi kasus di PT.Datascrip. *Jurnal of entrepreneurship, management dan industri (JEMI)*. Vol 1 No.01. Universitas Bakrie Jakarta.
- Pujiawati . (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap *Words Of Mouth* (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Mitra Keluarga Depok). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia, Depok.
- Ratnasari, Tiana. dkk. (2011), Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa, Ghalia Indonesia: Bogor
- Rendy. (2015). Penilaian Dimensi Internal Service Quality dengan Menggunakan Metode Topsis untuk Peningkatan Kualitas Layanan di RS XYZ. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Vol.3 No.4. Sumatera Utara.
- Rosinta dan Aryani. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth , *Asset* Vol.12 No.2 Semarang.

- Ruslan, Rosady. (2008). *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Senthilkumar. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Delima Asih Sisma Medika Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol.10 No.3. Jawa Barat.
- Setiono . (2017). Faktor Kualitas Pelayanan dan Kualitas Minuman Terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya pada *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada Kafe Kopikina - Jakarta Selatan). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 15. Jakarta: Alfabeta
- Suwandi. (2018). Respon Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal of entrepreneurship, management dan industri (JEMI)*. Vol 1 No.01. Universitas Bakrie Jakarta.
- Tan, R.W. Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector: (2014). A Proposal For CFFRSER. *Advance in Hospitaly and Tourism Research (AHTR)*, 2(1): 30-55, *An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, ISSN:2147-9100.
- Taufik, W. (2009). Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. Vol.02, No.2. Makasar; Fak Ilmu Kesehatan Universitas Hasanuddin.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta:Andi
- Yuliarmi dan Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah.