

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono Budi & Sumarno. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap St. RS Elisabeth Semarang. Semarang: Universitas Sugiyopranoto Semarang.
- Alhusin, Syahri. 2012. *Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS.10 for Windows*. Surakarta: Penerbit Graha Ilmu; 2012.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Aris Irnandha. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jasa Darurat. Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, Fakultas Ekonomi.
- Atika Fattah. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar. Universitas Islam Alauddin Negeri, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2005. *Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan, dan Penyajian Data Rumah Sakit*. Depkes RI.Jakarta.
- Donabedian, A. 1980. *Basic Approaches to Assesment: Structure, Process, and Outcome, The Definitionof Quality and Approaches to Its Assesment*. Health Administration Press, Ann Arbor, MI.
- Elisabeth Harpi W. 2009. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Panti Bhaktiningsih, Klepu). Skripsi: Tidak dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Sanata Darma: Fakultas Ekonomi.
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin .2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Buku Penerbit Erlangga.
- Huffman. 1994. *Health Information Management*. Edna K. Illinois: Psycians Record Company.
- John H, Jackson. 2006. *Human Resource Management*, edisi 10, Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock&Christopher.2007. *Service Marketing. Second Edition*. New Jersey Prentice-Hall.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Muninjaya, Gede. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1995. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication*, *Journal of Marketing* , Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit
- Prasetyono, Usep. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di RSI Sultan Agung Semarang.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit,
- Sofiyyuddin, Ahcmad. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dn Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di RS NU Tuban). Surabaya: Universitas Brawijaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Rineka Cipta. Jakarta.