

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ferdinand, Augusty. 2009. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : BP. Undip.
- Freddy Rangkuti. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Imbalo S. Pohon. 2007. *Jaminan untuk Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Buku kedokteran EGC.
- Koentjaraningrat. 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia
- Kotler Phillips. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Internusa
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Penulisan Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Rusdi Lamsudin. *Nuansa Pelayanan kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam* (Suara Muhammadiyah, edisi 20-02).
- Santoso. S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Paramatik*. Jakarta : Alex Media Komputindo Gramedia
- Simamora, Henry. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan pertama.
- Soejadi. 1996. *Effisiensi Pengelolaan Rumah Sakit*. Jakarta : Kasiga Bina.
- Sofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Sudjana. 1993. *Statistik untuk Ekonomi Niaga*. Bandung : PT. Tarsito
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfa Beta.
- Sutisma. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, catatan ketiga. Yogyakarta : Andi.

_____. 1997. *Strategi Pemasaran* (edisi I). Andi : Yogyakarta.

Tukiran Taniredja dan Hidayati Musfidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif : Sebuah Pengantar*. Bandung : Alfabeta

Ujang Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Umar Husein. 2012. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Usmar. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPFE.

B. Artikel/Internet

Parasuraman A, dan Carman. 2000. *Consumer Perception of Service Quality : An Assessment Servqual*, Journal of Retailing.

Puspa Yudha Utama, Apriani EP, Sari Sulistyorini. 2013. *Kualitas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. Diponegoro : Journal of social and politic. <http://ejournal.S1.undip.ac.id/index.php/>.

Tuti Alawiyah. 1979. *Metode Pelayanan Bimbingan Rohani Islam Rumah Sakit Bagi PPL Mahasiswa Jurusan BKI (Bimbingan Konseling Islam)*. @gmail.com

Usep Prasetyo, B11.2008.01626. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*.

C. Perundang-Undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit