

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 1992. *Strategic Market Management*, John Wiley and Sons, New York.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Arifin. 1994. *Teori-Teori Konseling Umum dan Agama*. Jakarta: Golden Terayu Press.
- Aryani, Dwi, dan Febriani Rosita. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2) h:114-126.
- Atmaja, Ni Putu. 2011. Cempaka Dharmadewi. "Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar". *Tesis Magister Manajemen Pada Program Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar*.
- Biel, A. 1992. *How Brand Image Drives Brand Equity*. *Journal of Advertising Research* volume 32 nomor 6 tahun 1992, hal. 6-12
- Collins, Gary R. 1989. (Diterjemahkan Esther Susabda). *Efektif Christian Counseling*. Malang: Seminari Al-Kitab Asia Tenggara.
- Hapsari, Yaumanisa. 2006. *Analiis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum dengan Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS.Pantiwilasa "Citarum" Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP.
- Hawari, Dadang. 1998. *Al-Qur'an Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa*, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa.
- Hidajati, Wahyu. 2009. *Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS.Polpus Sukanto dengan Minat Memanfaatkan Ulang pada Pasien Dinas Tahun 2009*. Tesis. Depok: FKMUI.
- Hsiung, Lin, Chien, 2012. A Study on the Relationships Between the Brand Image and Customer Satisfaction in Catering Businesses, *African Journal of Business management* Vol. 5 (7732-7739).
- Hsuan Li, Meng. *The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan*. *Journal of Marketing*. Diakses pada tanggal 20 Maret 2013 dari gsbejournal.au.edu/GP/Publication2/2.pdf.

- Jones, M.A dan J. Suh. 1998. *Transaction -Specific Satisfaction and Over-all Satisfaction : An Empirical Analysis*. Journal of Service Marketing. Vol. 14, no.2, p.147-159.
- Karyati, Sri Berdi. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP.
- Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad, 2012. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, *International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT.Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, and Keller, 2009, *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Lita, Ratni Prima. 2004. *Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa terhadap Citra Rumah Sakit dan dampaknya terhadap Kepercayaan Pelanggan pada RSU di Sumatera Barat*. Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2 Jakarta : Salemba Empat.
- Lutiary, Ratry. 2007. *Hubungan antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang*.
- Maslina, Vina Hotnu rayda. 2011. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS. Zahirah Jakarta*. Skripsi. Depok : FKMUI.
- Mauludin, Hanif.2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Unit Rawat Inap RSUD DR.R.Koesma Tuban)*.Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen.

- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini , Rini Nugraheni, dan Mustofa Kamal. 2010. *“Analisis Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)”*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. 4(2) h: 91-100.
- Muninjaya, A.A.Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Qomariah, Nurul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10(1) h:177-187.
- Ratih, Ida Aju Brahma. 2009. *Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan dan Sumberdaya amnesia Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan PT Asuransi Jiwasraya*. *Ekuitas*. Vol. 13, no.2, p.176-198.
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Samosir, Zurni Zahara.2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 1(1) h: 28-35.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Septana, Armando. 2009. *Analisis Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap dalam Memilih Jasa Pelayanan Medis pada RSIA. Hermina TangkubanPrahu Malang*. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang (Abstrak).
- Sholeh, Mohammad dan Musbikin, Imam. 2005. *Agama sebagai Terapi: Telaah Menuju Ilmu Kedokteran Holistik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Stephen L. Sondoh Jr, Maznah Wan Omar, Nabsiah Abdul Wahid, Ishak Ismail, and Amran Harun, 2007. The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention In The Context of Color Cosmetic, *Asian Academy of Management Journal*, Vol 12 (83-107).

- Solikhah. 2007. *Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPTD Puskesmas Panggang II Kabupaten Gunung Kidul*. Jogjakarta : FKM Universitas Ahmad Dahlan.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet : Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Susanti, Yuli. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RS MH.Thamrin Salemba Tahun 2010*. Skripsi. Depok: FKMUI.
- Syamsiah, Neneng. 2009. *Analisis Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Di RSUP Dokter Kariadi Semarang : Studi Kasus Pada Paviliun Garuda RSUP Dr. Kariadi*). Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono F. 2012. *Pemasaran jasa*. Jatim : Bayumedia Publishing.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Widajat, Rochmanadji. 2009. *Being a Great and Sustainable Hospital : Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Yusuf, Syamsul dan Nurihsan, Jundika. 2005. *Bimbingan dan Konseling*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- www.blogkhususdoa.com/2015/05/hikmah-dan-makna-sakit-dalam-pandangan-islam.html?m=1