

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. (2002). *Manajemen Produksi dan Pengendalian Produksi*. Yogyakarta. BPFE.
- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. (2009). *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyaty*. ABAC Journal.
- Alma dan Buchari. (2007). *Manajemen Jasa dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Ariani, D. Wahyu. (2002). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: DIKTI DEPDIKNAS.
- Azwar, Azrul H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Firdaus, F.F. (2015). *Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Pamembahan Senopati Bantul*. Thesis: Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta.
- Gilbert, David. (2003). *Retail Marketing Management (2nd ed)*. England: Pretice-Hall.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melinium. PT Indeks Gramedia. Jakarta.

Leebov, W and Scaott Gail. (1994). *Service Quality Improvement: The Customer Satisfaction*. Penerbit American Hospital Publishing Inc. American.

Mulyadi, Dedi dkk. (2013). *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Karawang: Jurnal Manajemen Vol.10 No.3 April 2013.

Payne, Adrian. (2004). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

Rambat, Lupiyoadi dan A Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba 4.

Semen Padang Hospital. <http://rumah-sakit.findthebest.co.id/1/751/Semen-Padang-Hospital>

Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Undang-undang No.44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Jakarta; Pasen Republik Indonesia. Pp:2-5.

Zeithaml, Valerie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Service Marketing Second Edition Hill*. New York: McGraw.

Yazid. (2010). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi Pertama. Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.