

DAFTAR PUSTAKA

- Supriyanto, Budi 2009. *Manajemen Tata Ruang*. Tangerang: Media Brilliant.
- Zeithaml, Valerie A. & Bitner, Mary Jo. 1990. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2nd edition. New York: Irwin. McGraw-Hill.
- Tjiptono F, 2004. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta Kotler,
- Tjiptono F, 2000. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta Kotler,
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- , 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI
- Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran – analisis, perencanaan, dan pengendalian*. (edisi 5). Jakarta: Erlangga.
- , 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia (terjemahan AB. Susanto)*. Jakarta: Salemba Empat.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- , [et al]. 2005. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia Edisi 3 (alih bahasa Zein Isa)*. Jakarta: Indeks.
- , dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Brown, Stephen W, Evert Gummesson, Bo Edvardsson, Bengtove Gustavsson, (1991). *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, Lexington Books
- Supranto, J & Limakrisna, N. 2006. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Umar, Husain. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Husaini dan S Purnomo, Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen – Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Cahyono, Titus K. & Santoso, Paulus. 2004. *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya*. Jurnal. Universitas Kristen Petra.
- Cravens, David W., *Strategic Marketing*; Alih Bahasa: Lina Salim; Edisi ke empat, Erlangga, Jakarta, 1999.
- Lupiyoadi, R, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2004
- Fandy Tjiptono, 1995, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Engel, James F. Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen (alih bahasa FX. Budiyanto)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonirasmanto, SKM. MKES. 20/11/2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan ; Ambivalensi Antara Kewajiban dan Keinginan (antara penyelenggara dan pemilik)*. <http://artikelindonesia.com/hal-mutu-pelayanan-rumah-sakit.html>
- . Kwandayani, Anita. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi Word of Mouth, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Bidang Jasa Fahrenheit Event Organizer Surabaya*. Jurnal. Universitas Kristen Petra.
- Rifai, A, 2005. *Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Binjai Kota*, Tesis SPS USU, Medan.
- Lukasyanti, Dewi. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.
- Mahendra, Suryo. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Mutiara Hati Di Gading Rejo*. Skripsi. FISIP. UNILA. .

- Novitarini, Astri. 2010. *Pengaruh kualitas layanan, komunikasi word of mouth, dan harga terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Setiadi, Nugroho J. 2005. *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Cetakan kedua. Prenada media Jakarta: Kencana.
- Swastha, Basu & Handoko, T. H. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Simamora, Henry. 2004. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta
- Gunarso, singgih. 1987. *Psikologi perawatan*. Kanisius. Yogyakarta
- Retnowati, Dinik. 2008. *Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang*. Jurnal. FISIP: Universitas Negeri Semarang.
- Nambah Ilmu Tentang Perilaku Konsumen Rumah Sakit. (<http://www.nesmd.com>)
- <http://pemasaranjasa.blogspot.com/2008/12/makalah-kelompok-12.html>
- <http://imadr.multiply.com/journal/item/70>
- <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>