

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Assael, Henry. 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*. South Western College Publishing.
- Assauri, Sofyan. 1999. *Manajemen Pemasaran Dasar dan Konsep Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Basrodin. 2006. *Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Pro XL Di Kota Semarang*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.
- Cahyono, Titus K. & Paulus Santoso. 2004. *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya*. Jurnal. Universitas Kristen Petra.
- Engel, James F. Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen (alih bahasa FX. Budiyanto)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Goncalves, Karen P. 1999. *Services Marketing*. Jakarta: Prentice Hall.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomimetrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hutagalung, Raja Bongsu & Novi Aisha. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Dua Ponsel (GSM & CDMA) Pada Mahasiswa Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi USU*. JURNAL MANAJEMEN BISNIS, Vol. 1, No. 3 (Sept 2008): 97-102.
- 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>
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran – analisis, perencanaan, dan pengendalian*. (edisi 5). Jakarta: Erlangga.
- , 1997. *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 Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- 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.
- Lindberg-Repo, Kirsti. 2002. *Word of Mouth Communication In The Hospitality Industry*. Artikel. Hanken Swedish School of Economics Finland. www.docstoc.com/marketing
- 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.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing – Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Peter, J. P & J.C. Olson. 1996. *Consumer Behavior – perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS; Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta: MediaKom.

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Schiffman, L. G. & Leslie L. Kanuk. 2004. *Consumer Behavior*. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen – Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Singarimbun, Mansri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Ke Dua. Jakarta: Erlangga.
- Solomon, M. 1996. *Consumer Behavior*. Mc Graw Hill.
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*. (edisi 7). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardy. 2009. *Word of Mouth Marketing — Sell Your Brand The Way Virus Kills Human*. <http://budiwiyono.com>
- Suryadi, Sofjan. 2001. *Peran Word of Mouth dalam Pelayanan Rumah Sakit*. www.pdpersi.co.id
- Swastha, Basu & T. H. Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Tika, H. M. Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- , 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Wiyono, Aziz S. & M. Wahyuddin. 2004. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Jurnal. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wongso, Windy & Sylvia Susanti. 2004. *Analisa Pengaruh Word of Mouth dan Perceived Value Product Terhadap Keputusan Pembelian Tata Rias Oriflame di UK Petra*. Jurnal. Universitas Kristen Petra.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2nd edition. New York: Irwin. McGraw-Hill.

Nambah Ilmu Tentang Perilaku Konsumen Rumah Sakit. (<http://www.nesmd.com>)

<http://pemasaranjasa.blogspot.com/2008/12/makalah-kelompok-12.html>

<http://donydw.wordpress.com/2008/02/15/rangkuman-tentang-wom/>

<http://frommarketing.blogspot.com/2009/06/3-peran-opinion-leader-dalam-proses.html>

www.yuswohadi.com

http://lrc-kmpk.ugm.ac.id/id/UP-PDF/_working/No.15_Sri_Nani_%20P_10_07_WPS.pdf

<http://kesehatan.kompas.com>

<http://dinkeslampung.blogspot.com>

<http://www.nesmd.com>

<http://creasionbrand.blogspot.com>

<http://imadr.multiply.com/journal/item/70>