

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII, Januari, hal.25-30*. Jakarta.
- Durianto, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui. Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka.
- Ertika Sekar Ningrum. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari*. Skripsi
- Hanan, Mack and Peter Karp. 1991. *Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Hermawan Kartajaya. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hidayah, A, 2008. *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*.
- Ismawan D. P. 2008. *Konsep kebidanan, cetakan pertama*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset.
- Jill Griffin. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- John J. 1992. *Promotion Management*. Boston: Houghton Mifftin.
- Justiana. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen pada BPRS Khasanah Umat (SERVQUAL Model dan Important Performance Analisis Model)*.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marconi, J. 1994. *Beyond Branding*. Malaysia: Prentice Hall.

- Nooria, W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoadmodjo. 2007. *Promosi Kesehatan Ilmu Dan Seni*. Jakarta :Rineka Cipta
- _____. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- _____. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktek*, Salemba Medika, Jakarta
- _____. 2011. *Konsep Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. SalembaMedika. Jakarta.
- Oliver, Richard L., 1999, "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Pritchard, Mark. P et al, 1999. *Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Context*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 27, No.3, pp 333-348.
- Doyo, P. 1998. *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Rahmawati Dewi. 2015. "Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Struktur Modal dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan"
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sheth. 2004. *Customer Behaviour: Managerial Perspective. Second Edition*. Singapore: Thomson.
- Singh, R. N. 2006. "Assertiveness in Marital Relationships Among Asian Indians in the United States." *Journal of the Family*. 14, (4), 392-399.
- Sudiby. 2015. *Gambaran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Di Unit Gawat Darurat RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Kabupaten Aceh Barat*. Skripsi
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT Remaja

Tjiptono, F, 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi,

_____. 2004, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, Andi,. Yogyakarta.

_____. 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

Thompson Jr., 2003. *Strategic Management*. New York: McGraw-Hill Irwin

Wijayanti, Ari. 2008. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. Jurnal Program Studi Magister Manajemen*. Universitas Diponegoro.

Wigati, 2005, *Sosiologi*, Jakarta: PT Grasindo.

Yazid, 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta Penerbit Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII,

Zeithaml, Valarie A, 1996. *Services Marketing. Edisi I*. Boston. MCGraw-Hill.

