

DAFTAR PUSTAKA

- Aviliani, R., dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan. Vol. 26, No. 5, pp. 7-11.
- Barata, A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ketiga, Jakarta: Gramedia
- Budiarto, E., dan Dewi A. 2002. *Epidemiologi*. Jakarta: EGC.
- Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 20*. Semarang: UNDIP.
- Gilmore, J. V. 1974. *The Productive Personality*. San Francisco: Albion Publishing Coy.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hartono, Jogiyanto. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, Edisi Ketujuh. Yogyakarta: BPFE.
- Indarjati, A. 2001. *Kepuasan Konsumen*. Pranata. Vol. 4, No. 1, pp. 70-75.
- Junaidi, S. 2002. *Pengaruh Kepuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 17, No. 1, pp. 91-104.
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2006. *Marketing Management*, 12th Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Krisyantono, R. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lumenta, B. 1989. *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. Berry, L.L. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication of Future Reserch*. Journal of Marketing. Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V., Berry L.L. 1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Pohan, I.S. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfication*. Cetakan kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sabarguna. 2014. *Sistem Informasi Pemasaran Rumah Sakit Berbasis Rekam Medis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Schnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*, 2nd ed. New York: The Free Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo. 2007. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumanto, A.B. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Soedomo Trenggalek, Naskah Publikasi*. Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Kesehatan. Vol. 09, No. 1, pp. 1-7.