

DAFTAR PUSTAKA

- Alden DL, Delacruz J, Viboonsanti P. (2004) Influences On Client Loyalty To Reproductive Health Care Clinics In The Philippines And Thailand, J Asia-Pasific Population, vol 19;4, 9-24, USA. In: Rachmawati, 2007. *Hubungan Antara Prediktor Kognitif dan Prediktor Emosional Dengan Loyalitas Pasien, Kajian Di Layanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Kota Tangerang*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Azwar, A..., (1994) *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Cooper, D.R. & Emory, C.W. (1996) *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Dahlan MS, (2004) *Statistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan (uji Hypotesis Menggunakan SPSS)*, PT Arkans Entertainment And Education In Harmony, FK UI, Indonesia
- Donabedian, A. (1988) *The Criteria and Standards of Quality*, Michigan: Health Administration Press.
- Hein. (2003) *The Reformation Of Profesional Roles With In Dentistry, The Dawn Of The Periodental Therapist*, Contemporary Oral Hygiene; 14-17. In: Rachmawati, 2007. *Hubungan Antara Prediktor Kognitif dan Prediktor Emosional Dengan Loyalitas Pasien, Kajian Di Layanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Kota Tangerang*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hidayati. S. (2003) *Hubungan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Aisyiyah*, Tesis, Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Higgins, J. (2003) *Utilizing Technology To Strengthen Patien Relationships*. Smile Reminder Report.
- Ismaidi. (2006) *Pengaruh Switching Cost Terhadap Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen, Studi Kasus Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*, Tesis, Universitas Atmajaya , Jakarta.

- Kotler, P. & Clarke. (1987) *Marketing for Health Care*, New Jersey: Englewood Cliffs. Prentice Hall Inc.
- Kunthy, (2006) *Analisis Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lau GT & Lee, (1999) *Abrand And The Link To Brand Loyalty*, J Of Market focused Management; p.4.
- Lazzarus, RS. (1991) *Emotion And Adaption*. Oxford University Press. In: Rachmawati, 2007. *Hubungan Antara Prediktor Kognitif dan Prediktor Emosional Dengan Loyalitas Pasien, Kajian Di Layanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Kota Tangerang*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lemeshow, S., Hosmer, Jr, Dw., Klar, J., Lwanga, SK. (1997) *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan* (alih bahasa), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lita, R.P. (2005) *Pengaruh sistem penyampaian Jasa Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum di Sumatera Barat*, Disertasi, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Mauludin, H. (tanpa tahun). *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Penderita Rawat Inap Rumah Sakit)*. Melalui <http://www.directessys.com/veewpaper/html.18k>.
- Mulyadi. (2007) *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatgandaan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Emapt.
- Nugroho, B. (2005) *Strategi jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurgiyantoro, B. (2004) *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Social*, Gadjah Mada University Press, Indonesia
- Parasuraman, A. Zeithaml.V.A.,and Berry,L.L. (1988) SERVQUAL, A Multiple Item Scale, journal of Retailing, Vol.67,No.4.427-450. In :Tjiptono, F, 2007. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Sabarguna, Boy S. (2004) *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21.

- Sekaran, U. (2000) *Research Methods for Bussiness: A Skill Building Behavior*. New Jersey; Pearson Prentice Hall: 1-80.
- Silalahi, (2008) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Simamora, B. (2002) *Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek Yang Kuat*. Jakarta: Gramedia. Dalam Hermizan, 2006. *Analisis, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Umum Mayjen.H.A.Thalib Kabupaten Kerinci*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Susilowati. (1999) *Relationship Marketing Untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Tandya. (2009) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Tjiptono, F. (2007) *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tribuana, Ida, A, (2006) *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien di Poligigi Anna Bekasi*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Yuliani, A. (2007) *Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Menurut Pesepsi Pasien Rumah Sakit Restu Ibu*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Yuliana, Y. (2006) *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.