

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, L., Nurhardjo, B. & Syaharudin, M., 2016. Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Perawat) Pada Rumah Sakit Wijaya Kusuma Kabupaten Lumajang. *Artikel Ilmiah Mahasiswa 2016*, hal. 1-6
- Alma, B., 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta.
- Berkowitz, E., 1996. *Essentials of Health Care Marketing*, Aspen Publishers.
- BPJS Kesehatan, 2014. *Panduan Praktis Pelayanan Gigi dan Prothesa Gigi Bagi Peserta JKN*, <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/22ae6b463ebf13302666f1d79da799dc.pdf> (diakses 14/01/2017)
- Departemen Kesehatan RI., 2008. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2007*, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departmen Kesehatan RI.
- Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2010. *Profil Kesehatan Kota Semarang Tahun 2010*, Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- FME, T., 2013. *SWOT Analysis*, Available at: www.free-management-ebooks.com.
- Gundlach, G.T. & Wilkie, W.L., 2009. The American Marketing Association's New Definition of Marketing: Perspective and Commentary on the 2007 Revision. *Journal of Public Poliklinikcy anf Marketing*, 28(2), pp.259-264.
- Harrison, J.P., 2010. *Essentials of Strategic Planning in Healthcare*, Health Administration Press.
- Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University.
- Hasibuan, M., 2013. Peranan Marketing Mix Terhadap Keputusan Pasien Berobat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi S1 Manajemen*, 1(1).
- Hurriyati, R., 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta.
- Hussain, S.B., Rawjee, V.P. & Penceliah, S., 2014. The Applicability of Relationship Marketing at Non-profit Organization: A Developing Country Perspective. *Problem and Perspectives in Management*, 12(4), pp.155-160.
- Ismail, S., 2009. *Pengantar Manajemen*, Erlangga.

- Kemenkes RI, 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., 1993. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi ke-7. Vol 1, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kotler, P., 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*, PT. Salemba Empat.
- Kotler, P., Berger, R. & Bickhoff, N., 2010. *The Quintessence of Strategic Management*, Springer.
- Lapau, B., 2013. *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Yayasan Pustaka Obor.
- Marrus, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara.
- Moleong, J.L., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya.
- Nisak, Z., 2013. Analisis SWOT untuk Menentukan Strategi. *Jurnal Ekbis*, 9(2).
- Notoadmojo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi, Rineka Cipta.
- Octavia, A., 2009. Orientasi Pasar dan Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 11(1), hal. 1-10.
- Pearce, J.A. & Robinson, R.B., 2008. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat.
- Perreault, W.D. & McCarthy, E.J., 2010. *Essentials of Marketing: A Marketing Strategy Planning Approach*, McGraw-Hill.
- Putri, A.A.R., 2014. *Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY, Tugas Akhir*, UGM.
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono B. & Sudirman, I., 2012. Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, *Trikonomika*, 11(1), hal. 49-57.
- Saryono & Anggraeni, M.D., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam bidang Kesehatan*, Nuha Medika.

- Sharma, P., 2014. SWOT: a Tool to Understand the Institutional Environment in Educational Institutions. *Shrinkala*, 1(7), pp.17-21
- Sreenivas, T., Srinivasarao, B. & Rao, U.S., 2013. 7Ps in corporate hospitals—Administrators’ perspective. *African Journal of Business Management*, 7(43), pp.4363–4379.
- Supranto, J. & Limakrisna, N., 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*, Mitra Wacana Media
- Solihin, T., 2012. *Manajemen Strategik*, Erlangga.
- Swayne, L.E., Duncan, W.J. & Ginter, P.M., 2006. *Strategic Management of Health Care Organizations*, Fifth Edition, Blackwell Publishing.
- Thomas, R.K., 2005. *Marketing Health Services*, Foundation of the American College of Healthcare Executives.
- Tjiptono, F., 2000. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga, Penerbit Andi.
- Trisnantoro, L., 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press
- Trisnantoro, L., 2005. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Penerbit Andi
- Van Wijngaarden, J.D.H., Scholten, G.R.M. & Van Wijk, K.P., 2010. Strategic Analysis for Health Care Organizations: the suitability of the SWOT-analysis. *International Journal of Health Planning and Management*, 27, pp.34-49
- Von Franz, J. & Schall, N., 2016. Practioners Guide: Strength, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT), pp. 1-7. Available at: www.methodfinder.net
- Wheelen, T.L. & Hunger, J.D., 2012. *Strategic Management and Business Poliklinikcy Toward Global Sustainability*, Pearson.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J., 2003. *Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm*. 3rd ed, McGraw-Hill