

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2004) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : UI Press.
- Adhytyo, D.R. & Mulyaningsih. (2013) *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. *Gaster* vol. 10 no. 2 Agustus 2013.
- Afiansyah (2000) *Hubungan Antara Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Latihan Blang Padang Banda Aceh*. Tesis, Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. (2010) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ed. rev., cet. 14. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atkinson. R.L, Atkinson. R. C & Hilgard. E. S. (2006) *Pengantar Psikologi I*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Boshof, C & Gray. M (2004) *The Relationships Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in The Private Hospital Industry*. *Journal Business Management*
- Chandoko, C. (2013) *Perceived Behavioral Control merupakan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Medical Check Up*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11 (1), Maret 2013.
- Cooper, D.R. & C.W. Emory, (2006) *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kelima, alihbahasa Widyo Soetjipto, Jakarta: Erlangga.
- Dahlan, S. M. (2009) *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Delly, D. (2005) *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Ulang di Poliklinik Anak RSIA Hermina Depok Tahun 2005*. Tesis, Universitas Indonesia.
- Dharmmesta, B.S. & Handoko, (2008) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Jogjakarta : BPF.
- Ekasari, Ratna. (2000) *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif dan Pengalaman Aktual Terhadap Minat Perilaku Konsumen dalam Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta*. Tesis, Universitas Gajah Mada.
- Engel, J.F. (1995) *Perilaku Konsumen*. Terjemahan. Jilid 2. Ed 6. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Ferdinand, A. (2004) *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Green, L.W. (2005) *Health Education Planning, A Diagnostic Approach*. California : Mayfield Publishing Company.
- Hastono, S.P. (2007) *Analisis Data*. Jakarta, Penerbit Pustaka Fakultas Kesehatan Masyarakat-UI.

- Hitt, M.A. (2011) *Manajemen Strategis Daya Saing dan Globalisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Iskandar, D. (2008) *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan dan Pasien*. Jakarta : Sinar Grafika
- Jacobalis, S. (2000) *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi Dan Krisis Nasional*, Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.
- Keegen, W. (2007) *Global Marketing Management*. London : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009) *Marketing Management*. Jilid 1. Ed 13. Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan. Edisi Milenium. Jakarta : Penerbit PT Prenhallindo.
- Leister, S. (2007) *Why Do Patients Select a Hospital? A Conjoint Analysis in Two German Hospitals* : Journal of Hospital Marketing & Public Relations, 16-17
- Lemeshow. (1997) *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Terj : Dibyو Pramono. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Laporan Perkembangan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (2007). Fakultas Kedokteran Gigi Universitas, Jakarta.
- Laporan Perkembangan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (2008). Fakultas Kedokteran Gigi Universitas, Jakarta.
- Laporan Perkembangan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (2009). Fakultas Kedokteran Gigi Universitas, Jakarta.
- Laporan Perkembangan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (2010). Fakultas Kedokteran Gigi Universitas, Jakarta.
- Mahdani. (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli*. Tesis, Universitas Sumatera Utara.
- Mukti, W.Y., Hamzah, A., Nyorong, M. (2013) *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 35-41.
- Nasution, H.N. (2013) *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Non Obstetri Dan Ginekologi Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara*. Tesis, Universitas Sumatera Utara.
- Nitisusastro, M. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta : Bandung

- Notoatmodjo, S. (2005) *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Reallyani. (2003) *Analisis Faktor-Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Ross, A.(1998) *Ambulatory Care Organization and Management*. USA : John Wiley and Son
- Schiffman, Leon, G. & Kanuk, L. (2007) *Consumer Behavior*, Sixth Edition, Prentice Hall International Inc
- Sekaran, U. (2006) *Research Methods For Bussiness*, Buku 1, Edisi ke-4, Jakarta : Salemba Empat.
- Setiawan, A. (2011) *Faktor Penentu Keputusan Konsumen di Empat Kabupaten Banjarnegara Dalam Memilih Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit*. Tesis, Universitas Gajah Mada.
- Shortell, S.M. & Kaluzny, A.D. (1994) *Health care management. Organization design and behavior*. Third Edition. Canada : Delmar Publishers
- Simamora. (2008) *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cet ke-3. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (2006). Cet ke-18. Jakarta : *Metode Penelitian Survei*. LP3S.
- Suhadjanto. (2006) *Analisis Minat Pasien dalam Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan RS Umum Mitra Keluarga Husada Klaten*. Tesis, Universitas Indonesia.
- Sumarwan, U. (2004) *Perilaku Konsumen : Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Cetak Pertama*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2006) *Total Quality Management*. Andi offset. Yogyakarta.
- Thoha, M. (2007) *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.