

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin, (2003), Sikap manusia, teori dan pengaturan edisi 2, pustaka belajar
- Cunningham, (1991), Brand royalty-what,where,how much?. Harvard Business Review vol.34:pp 116-138.
- Hermizan, (2006), Analisis Citra, kepuasan dan loyalitas rumah sakit umumMayjen. H.A Thalib Kabupaten Kerinci, Testis. Universitas Gajah Mada.
- Heryanto, (2011), *Effect of Service Quality On Customer Satisfaction with Bank Nagari Main Branch Padang*, *International Journal of Business and Management Tomorrow*, Vol 1 dan 2
- Irwan, H, (2004), 10 Prinsip kepuasan pelanggan. Jakarta : PT. ElexMedia Komputindo.
- Jacobalis. (2000) Etika pemasaran Rumah Sakit, Majalah Jendela Rumah Sakit no.47.
- Kartajaya, H. (2002) MarkPlus on Strategy. Jakarta : PT Gramedian Pustaka Utama.
- Kotler, Philip (2008). *Marketing Management* , International Edition, Ninth Edition, Pearson education Inc., Prentice Hall, Northwestern University, New Jersey.
- Kotler, P., Kevin L., Keller 2009, *Marketing Management Third Edition*, Pearson International Edition.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong (2009). *Principles of Marketing*, Prentice Hall International Inc., Engelwood Cliffs, New Jersey.
- Mulyadi, (1997), Total Quality Management, Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengurusi Lingkungan Bisnis Global. Universitas Gajah Mada.
- Mulyadi, (2006), Persepsi pasien terhadap citra rumah sakit pada pelayanan rawat inap Penyakit dalam dan bedah di Badan Rumah Sakit daerah Pacitan, Tesis. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Porter, ME. (1980) Competitive Strategy: Technique for Analyzing Industries and Competitors, New York Free Press. Simon & Scuester Inc.
- Sumarwan, Ujang, 2013, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono dan Candra, 2005, *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta dan
Pemasaran Jasa, Bayu Media, Malang.

Tjipto, F (2007). *Service Quality Statisfaction*, Yogyakarta : And Offest