

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhawati, F.D. 2007, 'Hubungan Antara Bauran Pemasaran Dengan Kunjungan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RS Ananda Bekasi', *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Aditama, H. 2013, 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional: Studi di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta', *Tesis*, Universitas Gadjah Mada.
- Anggraeni, A.D. 2011, 'Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (“7P”) Pada Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen', *Tesis*, Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada, Jakarta.
- Anonim. 2009, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim. 2013, 'Kapan Operasi Caesar Boleh Dilakukan?' *Liputan6.com*, diakses pada 31 Mei 2016, <<http://health.liputan6.com/read/766009/kapan-operasi-caesar-boleh-dilakukan>>.
- Anonim. 2015a, 'Profil RSKIA Sadewa', *Profil RSKIA Sadewa*, diakses pada 15 November 2015, <[www.rskiasadewa.com](http://www.rskiasadewa.com)>.
- Anonim. 2015b, 'Feasibility Study Proyek RSIA Healthy', diakses pada 10 November 2015, <<http://www.scribd.com/doc/8770606/Studi-Kelayakan-RSIA-Healthy#scribd>>.
- Anonim. 2015c, 'Rekomendasi RS & Obygyn - Jogja, Semarang & Sekitarnya', *Femaledaily.com*, diakses pada 16 November 2015, <<http://forum.femaledaily.com/showthread.php?6467-Rekomendasi-RS-amp-Obygyn-Jogja-Semarang-amp-sekitarnya/page11>>
- Anonim. 2015d, *Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2015*, Badan Pusat Statistik DIY, Yogyakarta.
- Anonim. 2015e, 'UMK di DIY Diumumkan, Kota Yogyakarta Tertinggi.' *Kompas.com*, diakses pada 12 Mei 2016, <<http://regional.kompas.com/read/2015/11/02/20310431/UMK.di.DIY.Di.umumkan.Kota.Yogyakarta.Tertinggi>>.
- Anonim. 2016, 'Usia Ideal Wanita untuk Hamil dan Melahirkan', *Bidanku.com*, diakses pada 31 Mei 2016, <<http://bidanku.com/usia-ideal-wanita-untuk-hamil-dan-melahirkan#ixzz4A8Bqddb6>>.

- Barnes, J. G. 2001, *Secret Of Customer Relationship Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Berkowitz, E.N. 1996, *Essentials of Health Care Marketing*, Aspen Publisher Inc., Maryland.
- Budiarso, A.W. 1993, Penerapan Manajemen Rumah Sakit, *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 23–33.
- Buttle, F. 2004, *Customer Relationship Management Concept and Tools*, Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Constantin, I. 2011, Marketing Higher Education Using 7 PS Framework, *Bulletin of The Transylvania University of Brasau*, 23–30.
- Dharmmesta, B. 2008, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta.
- Faizul, A. 2008, 'Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan Plaza Medan Fair di Medan', *Tesis*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Griffin, J. 2002, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, Lexington Books, New York.
- Hanum, H. 2011, Perbandingan Metode Stepwise. Best Subset Regression dan Fraksi dalam Pemilihan Model Regresi Berganda Terbaik, *Jurnal Penelitian Sains*, 14 (2A) 14201, hal. 1-6.
- Hoffmant, K., Kelley, S., dan Rotalsky, H. 1995, Tracking Service Failure and Employee Recovery Efforts, *The Journal of Services Marketing*, 49–51.
- Hu, Y. J. 2012, The Moderating Effect of Brand Equity and the Mediating Effect of Marketing Mix Strategy on the Relationship between Service Quality and Customer Loyalty: The Case of Retail Chain Store in Taiwan, *International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 2 Issue 2, p282.
- Hurriyati, R. 2005, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012, *Principles of Marketing*, 14th ed., Pearson Education Inc, New Jersey.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012, *Marketing Management*, 14th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Khrisna, V. 2007, *Sales and Distribution*, Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi, India.

- Loudon, D.L. dan Bitta, A. J. 1993, *Consumer Behavior*, 4th edition, Mc Graw Hill, Singapura.
- Lumenta, B. 1989, *Pelayanan Medis, Citra, Konflik, dan Harapan*, Kanisius, Yogyakarta.
- Mc Dougall, G. dan Levesque, T. J. 2000, Customer Satisfaction with Services: Putting Percieved Value Into the Equation, *Journal of Service Marketing*, Vol. 14 No 5, Hal 392-410.
- Mulyawisdawati, R.A. 2011, 'Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Karita Muslim Square Yogyakarta', *Tesis*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithmal dan Berry L. 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.
- Priyatno, D. 2008, *Mandiri Belajar SPSS*, MediaKom, Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2009, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sampurno. 2008, *Manajemen Pemasaran Farmasi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sandriyanka, C. 2011, 'Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Travel PO Persada', *Tesis*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2013, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th ed., Wiley, Chichester, West Sussex.
- Sucherly. 2002, Strategi Pemasaran jasa dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Sugiyono. 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, D. 2011, *Analisis Regresi Dan Korelasi Bivariat Ringkasan Dan Kasus*, Amara Books, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang.
- Umar, H. 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Utomo, F. B. dan Suryawardana, E. 2012, Analisis Pengaruh Persepsi Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi Dan Waktu Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan

Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Q-MAN*, Vol. 1 No. 2: 13-23

Wariki , G. M., Mananek, L., dan Tawas, H. 2015, Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado, *Jurnal EMBA*, Vol 3 No 2, Hal 1073-1085.

Wicaksono, F. D. 2013, 'Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Merek Rokok Dji Sam Soe', *Skripsi*, Universitas Stikubank, Semarang.

Widyaratmoko, G. 2005, 'Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Commonwealth (Jakarta Representative)', *Tesis*, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Woodside, A.G., Frey, L.L. dan Daly, R.T. 1989, Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention, *Journal of Health Care Marketing*, **9**: 5–17.

Zeithaml, V. dan Bitner, M.J. 2003, *Services Marketing*, 3rd ed., Mc Graw, Boston.