

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, H. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Heath Books.
- Almeida, R. (2015). *Satisfaction Measurement Instruments for Healthcare Service Users: A Systematic Review*. Rio de Janeiro: Cad. Saúde Pública. (2015). *Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review*.
- Arikunto S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Ayubi, D. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. Makara, kesehatan,
- Baloglu, S. (2002). "Dimensions of Customer Loyalty Separating Friends from Well Wishers" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cornell University.
- Depkes RI. (2003). *Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 ttg Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Efendi, F & Makhfud. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Fattah, N. (2016). *Standar Biaya Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fitri, N.A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*.
- Gremler, D. D., Brown, S. W. (1996). *Service Loyalty : Its Nature, Importance, and Implications*.
- Griffin, L. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : Mc Graw Hill. (2013). *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, Edisi 9, Salemba Empat: Jakarta.

- Hanif, A. (2010). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Indaryati, R.A. (2010). *Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di poli gigi rumah sakit PGI Cikini*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- Juliana. (2010). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga. (2007). *Jilid Manajemen Pemasaran, Edisi 1*. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Kotler, P and Kevin L K. (2012). *Marketing Management 14ed*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kotler, P., Shalowitz, J., Dan Stevens, R. (2008). *Strategic Marketing For Health Care Organizations : Building A Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian (suatu pendekatan proposal). Edisi 11*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miftah, T. (2010). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Mowen, JC dan Minor, M. (1998). *Consumer Behavior Fifth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*: Jakarta: Salemba Medika. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika.
- Oliver, R. (2010). "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*.
- Palupi, E. (2006), *Degradasi Methylene Blue dengan Metode Fotokatalisis dan Fotoelektrokatalisis Menggunakan Film TiO₂*, Tesis, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Purwanto. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Ganbika.
- Prihata J. (2009). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) Di Kabupaten Cirebon Tahun 2009*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, A. (2015). *Pembelajaran Sainifik untuk Implementasi Kurikulum 2013*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sawitri, Ni Putu; Ni Nyoman Kerti Yasa dan Abdulah Jawas. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis*.
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastomo. (2007). *Manajemen Kesehatan, Cetakan ketiga*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supardi. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang.
- Suhartono, I. (2000). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Supranto, (2008). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Setiawan, A. (2012). *Jurnal Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ramayana*.
- Tjiptono. F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima .Edisi 2*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Umniyati (2009). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009*.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amendemen IV.
- Ulfa, N. (2012). *Stop Hipertensi*. Yogyakarta : Familia
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* .Insan Cedekia. Surabaya.