

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. 2006, *Profil kesehatan Indonesia*. Jakarta: <http://www.depkes.go.id>, diperoleh tanggal 20 April 2013.
- Alma, H. Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction". *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, pp 25-30.
- Barnes, G. James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Chiung-Ju Kuo & Yun-Ting Kuo. 2011. "Promotion, Switching, Barriers, and Loyalty". *Australian Journal of Business and Management Research*.
- Djarwanto, Ps dan Subagyo, Pangestu. 2006. *Statistik Induktif*. edisi keempat BPFE. Yogyakarta.
- Girson, F. Richard. 2001. *Promotion and Integrated Marketing Communication*. South-Western. Canada.
- Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Multivariat*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Goh dan Hor. 2003. *Manajemen Strategi dan Aplikasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Handayani, SM. dan Iriyanto, S. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang". *Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi*. Vol 18 No 30, pp 1-18.
- Jalil, Mahben dan Gunistiyo. 2009. "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian Di Kabupaten Tegal (Kasus Perum Pegadaian Cabang Slawi, Banjarnan Dan Talang Kabupaten Tegal)". *Cermin*. No. 045.
- Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah dan Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4. pp 398-404.
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi, dan Pengendalian*. (Terjemahan). Salemba Empat. Jakarta.

- Lubis, N. Arlina dan Martin. 2009. "Pengaruh Harga (*Price*) Dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2 No 1, pp 21 – 24.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2001. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.
- Nasution, F. Ananda. 2009. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Flexi Medan yang Terdaftar pada PT. Telkom Kandatel Medan". *Skripsi*. (Tidak untuk dipublikasikan). Fakultas Ekonomi USU. Medan.
- Nitisemito, S. Alex. 2007. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Nugroho, B. Arif. 2012. "Analisis Pengaruh Faktor Fasilitas, Pelayanan, Keamanan, Dan Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Central Asia Tbk (Studi Kasus Pada Bca Kcu Semarang)". *Dinamika Manajemen*. Vol 2 No 5. pp 97-112.
- Poniman, Budhi. 2010. "Pengaruh Harga Pelayanan, Lingkungan Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Kusuma Motor Surakarta". *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 18 No 13.
- Prasasti, Dwi R., Herizon C., & Yudi S. 2001. "Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa". *Jurnal venture*. 6, pp. 127-146
- Putra, P. Rizky Agung. 2010. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warnet Zoe Net di Surabaya". *Skripsi*. (tidak untuk dipublikasikan). Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Raharjani, Jeni. 2005. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)". *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol 2 No 1 .pp 1-15.
- Saladin, Djaslim. 2001. *Merancang Mutu : Ancaman Baru Mewujudkan Mutu kedalam Barang dan Jasa*. Pustaka Binaman Presindo. Jakarta.
- Salim, Agus. 2009. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana. Yogyakarta.
- Sistaningrum, W. 2002. *Manajemen Penjualan Produk*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.

- Sulastomo. 2000. *Manajemen Kesehatan*. Gramedia. Jakarta.
- Susila, Ihwan. 2002. *Indonesia Costumer Satisfaction Membedah Strategi* .
- Swastha, B dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Wahyuddin dan Muryati Ambar. 2001. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*.
- Wahyuningrum. 2010. *Manajemen Fasilitas*. Decentralized Basic Education. Jakarta.