

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksa
- DaryantodanIsmantoSetyo Budi. 2014. *Konsumen Dan Palayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Hafizurrachman.2006.  
*KepuasanPasiendanKunjunganRumahSakit*.JurnalKesehatanMasyarkat NasionalVol 4, No. 1.Diaksespadatanggal 20 Februari 2015 pukul 10.45
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
- <https://adamsmile73.wordpress.com/2011/09/29/uu-no-44-tahun-2009-tentang-rumah-sakit/>.
- Irawan,Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Jakarta: Salemba
- Kotler, Philip. 2005. *ManajemenPeasaran di Indonesia: AnalisisPerencanaan, ImplementasidanPengendalian*. Jakarta: Salemba
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Galia Indonesia
- Purwodiminto. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Persero
- Permatasary, Dyah Ayu. 2014.*Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ripto.2013.  
*PengaruhFasilitasdanKualitasPelayananTerhadapKepuasanKonsumen Galabo (GladagLangenBogan) Surakarta Tahun 2013*.Skripsi Thesis, UniversitasMuhammadiyah Surakarta

- Sardiman. 2001. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Suryawati, Chriswardani., Dharminto, dan Zahroh Shaluhiah. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap di Profinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 09. Ugm.ac.id, diakses pada tanggal 20 Februasri 2015 jam 10.30 WIB
- Tjiptono, Fendy dan Gregorius Chandra. 2009. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fendy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fendy. 2001. *StrategiPemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wijayanti, Ari. 2009. *Pengaruh Tarif, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Skripsi Thesis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Yamit, Yulian. 2002. *ManajemenKualitasProdukdanJasa*.Yogyakarta :Ekonesia
- Yoga, Tjandra Aditama. 2002. *Manajemen Administrasi Rumas Sakit*. Jakarta : UI-Press