

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. *Principles of Marketing. 7th edition*. Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Azwar, Azrul., 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga*, Ciputat., Tangerang : Binarupa Aksara.
- Blank, W.E. 1982. *Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. Englewood Cliffs*, New Jersey : Prentice-Hall.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Engel, James F, et al. 1990. *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT. Indeks., Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi V*, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Loudon, D.L. & Bitta, D.N. 1984. *Consumer Behavior: Concepts and Application. 2nd Edition*. New York: McGraw-Hill
- Lovelock. 1994. *Services Marketing*. Prentice Hall. Singapore
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Masri Singarimbun, dkk. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Mukti, 2013, Judul *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*
- Mustafa. 1992. *Fundamentals of Industrial Ergonomic*. AT & T. Network System. Oklahoma.
- Parasuraman, et al. 1998. *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung
- Sangkala, 2013, judul *Strategi Unit Bisnis Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Banua Mamase Sulawesi Barat*
- Satrianegara F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Schnaars, S. P. 1991. *Marketing Strategy : A Customer – Driven Approach*. New York : The Free Press.
- Soehardi Sigit 1999. *Pengantar Metodologi Pendekatan Praktek*. Rineka: Cipta Jakarta.
- Sofyan Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumadi Suryabrata, 1998. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip.
- Wusko. 2010, judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*

<http://m.depkes.go.id>