DAFTAR PUSTAKA

Adrian Payne, 2000. ***"Service Marketing Pemasaran Jasa"***, Andi Yogyakarta.

Alma, Buchari, 2002. ***Pengantar Bisnis***. Bandung : Alfabeta.

Alma, Buchari, 2004, ***Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa***, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.

Ari Kunto S. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek, Bina Rupa Aksara Jakarta .1989

Assauri, Sofjan .2003. **"Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction"** dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta

Azwar , Azrul. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.

Basu Swasta Dharmawesta dan Irawan. 2005. ***Manajemen Pemasaran Modern***, Cetakan Keempat, Yogyakarta : Liberty

Febiana. 2004, *Analisis Pelayanan Bedah Sehari Ditinjau dari Sisi Harapan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus.*Kudus.

Griffin, Jill, 2002. ***Customer Loyalty – And What It Matters Now More Than Eve***, www.loyaltysolution.com

Griffin, Jill, 2005. ***Customer Loyality Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan***, Erlangga, Jakarta.

Hurriyati, Ratih. 2008. ***Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***. Bandung : Cv.Alfabeta.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran* ***Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***. Bandung : Cv.Alfabeta.

Harijono Liman, Rokiah Kusumapraja. 2003, *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di IGD RS. Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarganya.* Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. **Manajemen Pemasaran**, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. **Manajemen Pemasaran.** Jilid Satu, Edisi Keduabelas, Cetakan Ketiga. Penerbit Indeks.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. **Manajemen Pemasaran.** Jilid Kedua, Edisi Kedua belas, Cetakan Kedua. Penerbit Indeks.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Mohammad Nasir, (2003). ***Metode Penelitian***, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sugiyono, (2007). ***Statistika Untuk Penelitian***, Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono, 2008. **Metode Penelitian Bisnis**, cetakan ke 12, Bandung: Alfabeta.

Suhartanto, D., Agustinus, F., & Santosa., S. 2000. Analisa Hubungan Antara Kepuasaan Konsumen, Citra Hotel, dan Hubungan Pribadi Dengan Kesetiaan Pelanggan di Industri Perhotelan. Tata Niaga : Jurnal Ekonomi dan Bisnis

Tjandra Yoga Aditama, 2004, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi 2 Jakarta Penerbit UI (UI-Press).

Tjiptono, Fandy, 2005, ***Pemasaran Jasa***, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2006, ***Manajemen Jasa***, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, ***Pemasaran Strategik***, Penerbit Andi, Yogyakarta

Utama, Surya. 2007. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Saki. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.*

Wisnalmawati.(2005). ***Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang***. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid

Wiyono D. 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Buku 2. Airlangga University Press. Surabaya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA