

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hasan, S. (2015). Strategi Rumah Sakit dalam Menghadapi Krisis Public Relations Menurut Perspektif Fiqh Muamalat. *Jurnal An-Nisbah*, 2(1), Oktober 2015, 479-403.
2. Dwiningsih, Endang (2011) *Analisis Upaya Strategi Pemasaran Paviliun Amarilis Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang*. Masters thesis, UNIVERSITAS DIPONEGORO.
3. Ristrini. (2005). Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (JMPK)*, 8(1), Maret 2005, 3-9.
4. Chakraborty, R., & Majumdar, A. (2011). Measuring Consumer Satisfaction In Health Care Sector: The Applicability of Servqual. *Journal of Arts, Science & Commerce*. II(4), Oct. 2011, 149-160.
5. Irfan, S.M., Ijaz, A., and Farooq, M.M. (2012). Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research*. Vol. 12 Issue 6, page 870-877.
6. Ahmed, R. & Samreen, H. (2011). Assessing The Service Quality of Some Selected Hospitals In Karachi Based On The Servqual Model. *Pakistan Business Review*. July 2011, 266-314.
7. Dagustani, D., & Buchory, H. A. (2016). Strategi *Positioning* Merek Berbasis Multi Atribut Produk (Survey pada konsumen Borondong di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Dharma Negara*, 1(1), Juni 2016, 38-45.
8. Tezar, M., Rohayati, Y., & Aurachman, R. (2016). Analisis *Positioning* Program Pascasarjana Magister Manajemen (MM) Telkom University Berdasarkan *Perceptual Mapping* dengan Metode *Multidimensional Scaling*. *Proceeding of Engineering*, 3(2), Agustus 2016, 2914-2920.
9. Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
10. Pemenkes Nomor 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
11. Sutoto. (2010). Upaya Aksi Rumah Sakit salam Pencapaian Target MDGs. *Warta Yanmed*. Edisi XXII.
12. Permenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
13. Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: Undip.
14. Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

15. Naik, J. R. K., Anand, B., & Bashir, I. (2013). Healthcare Service Quality and word of mouth: Key drivers to achieve Patient Satisfaction. *Pacific Business Review International*, 5(12), June 2003, 39-44.
16. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A, Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press: A Division of Macmillan, Inc.
17. Azizan, N. A., & Mohamed, B. (2013). The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia. *Asian Journal of Social Sciences & Humanitie*, 2(3), August 2013, 307-323.
18. Shaleh, A. B., & Wahab, M. A. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. edisi pertama. Jakarta : Prenada Media.
19. Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2006). *Consumer Behaviour: A European Perspective*. London: Prentice-Hall, Inc.
20. Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
21. Slameto. (2006). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
22. Kardes, F. R., Cronley, M. L., Cline, T. W. (2011). *Consumer Behavior*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
23. Kotler, P., Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
24. Gershon, H. J. (2003). Strategic Positioning: Where Does Your Organization Stand?. *Journal of Healthcare Management*, 48(1), January/February 2003, 12-14.
25. Peter, J.P., Olson, J.C. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
26. Gwin, C. F., & Gwin, C. R. (2003). Product Attributes Model: A Tool for Evaluating Brand Positioning. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 11(2), Spring 2003, 30-42.
27. Stone, M. A., & Desmond, J. (2007). *Fundamentals of Marketing*. New York: Routledge.
28. Junaedi. (2010). Analisis Positioning Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi.
29. Cendani, P. (2008). *Analisis Positioning Pelayanan Ortodontik Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Soedomo Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
30. Susanto. (2006). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan serta Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Disertasi Universitas Gadjah Mada*, Yogyakarta.

31. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
32. Zuriyah, N. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan : Teori – Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
33. Purwanto. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
34. Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. NewYork : John Wiley & Sons.
35. Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Refika Aditama.
36. Johnson, B & Christensen, L. (2012). *Educational Research Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. Osaka: Sage Publication, Inc.
37. Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
38. Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Erlangga.
39. Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung Alfabeta.
40. Suter, W. N. (2012). *Introduction to Educational Research: A Critical Thinking Approach*. Osaka: Sage Publication, Inc.
41. Soelaeman, M. (1987). *Ilmu Sosial Dasar*. Bandung: PT Eresco Subana.