

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Budi & Sumarno. 2012. Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang. *Jurnal Eksplanasi* Vol. 1, No.1. Hal:1-18
- Amrin, Abdullah. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta: PT Grasindo
- Anggraeny, Cindy. 2013. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 1, No. 1. Halaman 85-93
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyanti, Agustina Catur, dkk., 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Di Perumahan Balikpapan Baru Pada Pt. Sinar Mas Wisesa Balikpapan*. *Publikasi Ilmiah*. Vol. 1, No. 1. Halaman 1-13
- Arlina, Fitria. 2011. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabunga Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Deli Tua Medan. *Tesis*. Tidak Diterbitkan. Universitas Sumatera Utara Medan
- Azwar, Saifuddin. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badjamal, Faigah A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bussines Center Sophie Paris di Kota Parigi. *Jurnal Katalogis* Vol. 1, No. 2. Hal:122-136
- Bata, et al.2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*
- Budiarto, Eko. 2004. *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar*. Jakarta: EGC
- Budiman, dkk., 2010. *Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Jamkesmas Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*. *Jurnal Kesehatan Kartika*. Halaman 1-17
- Bustan, Jusmawi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang*. *Jurnal Orasi Bisnis*. Edisi Ke-VII. Halaman 84-92
- Candra, Yuni. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Keterlibatan Keluarga terhadap Keputusan Pembelian Leasing Sepeda Motor Suzuki di*

Kabupaten Pesisir Selatan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 3, No. 1. Halaman 158-192

Dastak, Ahmad Ghanbari dan Aligholi, Mansoureh. 2014. Investigation of the Impact of Marketing Mix (8P) on Insurance Policy Purchase in Mellat Insurance Company in Alborz Province, Iran. Journal of Applied Environmental and Biological Science. Vol. 4, No. 11, Halaman 100-106

Fauzi, Achmad dan Kurniati, Rini Rahayu. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial (Social Sciences). Vol. 18, No. 1. Halaman 56-65

Firdian, Endy, dkk., 2012. *Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang*. Jurnal Iprekas: Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa. Vo. 13, No. 1. Halaman 51-60

Florencia, Angelica .2010. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel dan Kualitas Pelayanan Ritel terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Aneka Buana, Cirendeu). Retrieved from <http://thesis.binus.ac.id/>, diakses pada 14 Februari 2014.

Fuad, M., dkk., 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gultom, Dedek Kurniawan. 2013. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Tesis*. Tidak Diterbitkan. Universitas Sumatera Utara Medan

Gultom, Dedek, K, Ginting, Paham & Sembiring, Beby Kf. 2014. Pengaruh bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurnal Manajemen & Bisnis Vol. 14, No. 01. Hal:21-33

Gunawan, Wahyu Tri. 2013. Buaran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado. Jurnal EMBA Vol. 1, No. 4. Hal:2049-2058

Hadiyati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*. Jurnal Pemasaran Modern. Vol. 2, No. 2. Halaman 81-90

- Hafizurrachman. 2009. *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. Vol. 4, No. 1. Halaman 10-17
- Haryanti, Setyani Sri & Hastuti, Ida Dwi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada KSU Syariah An Nur Tawang Sari Sukoharjo). *Jurnal Probank* Vol. 19, No. 20. Hal:1-19
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo
- Irmawati dan kurniasari, Ria. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres*. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 15, No. 1. Halaman 1-16
- Jayanthi, Rosaline. 2016. A Study On Best Features Of WoodLand Footwear And Buying Behaviour Of Its Users. *International Journal of Scientific Research and Modern Education (IJSRME)*. Hal 105-113.
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis, Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, No. 1. Halaman 66-83
- Kementerian Kesehatan RI. 2010. *Standar Promosi Kesehatan di Rumah Sakit (PKRS)*. Jakarta: Bakti Husada
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia*. Diterjemahkan oleh: Hendra Teguh, dkk. Jakarta: Prenhallindo
- Kuswanti, ND. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien Berobat di Rumah Sakit Haji Medan. Retrieved from <http://jurnal.usu.ac.id/>, diakses pada 14 Februari 2014
- Kuswanti, Noni Defriani dan Sembiring, Beby Karina. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien Berobat di Rumah Sakit Haji Medan*. *Media Informasi Manajemen*. Vol. 1, No. 3. Halaman 1-10
- Lestari, Wijayanti Puji, dkk., 2009. *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. JKKI: *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Vol. 1, No. 1. Halaman 1-18
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1, No. 4. Hal:493-503.

- Montgomery, Douglas C., Peck, Elizabeth A., & Vining, G. Geoffrey. 2012. *Introduction to Linear Regression Analysis*. 5th Edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurrahman, Maman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: Pustaka Setia
- Musnaini. 2011. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Tahun 4, No. 2. Halaman 1-8
- Nugraheni, Tiyas Putri dan Purnomo, Achmad. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Vol. 1, No. 2. Halaman 118-125
- Nurlia, C. 2012. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2011. Jurnal AKK Vol.1 No.1, hlm.1-55
- Nursalam. 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Jakarta : Salemba Empat.
- Permenkes RI No. 004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit
- Poernomo, DISH. 2009. Analisis Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri. Tesis. Tidak Diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Poniman dan Supriyono. 2012.. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo. Retrieved from <http://portalgaruda.org/>, diakses pada 14 Februari 2014.
- Purba, Daniel Wisuda. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat. Tesis. Tidak Diterbitkan. Universitas Indonesia
- Puspaningtyas, Meinarti. 2013. *Analisis Strategi Pemasaran Jasa*. Jurnal Dinamika Dotcom. Vol. 2, No. 1. Halaman 57-75
- Putra, Hafrizal Okta Ade. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap keputusan Pembelian Kartu Perdana Prabayar XL di Kota Padang*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 3, No. 1. Halaman 121-157

- Putri, Resita Widya, Suharyono & Fanani, Dahlan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto 2000 Waru Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 1, No. 1. Hal:1-10
- Rachmawati, Rina. 2011. *Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran)*. *Jurnal Kompetensi Teknik*. Vol. 2, No. 2. Halaman 143-150
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rismiati, Catur & Suratno, Bondan. 2006. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius
- Sani, Andi. 2015. Pengaruh Bauran pemasaran terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Tesis. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Soegoto, Eddy Soeryanto. 2010. *Entrepreneurship: Menjadi Pebisnis Ulung, Panduan Bagi Pengusaha, Calon Pengusaha, Mahasiswa, dan Kalangan Dunia Usaha, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Soeratno dan Arsyad, Lincoln. 1995. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis-Analisis Regresi menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Yogyakarta: Andi
- Tamrin, HM., 2012. The Role of Service Marketing Mix and Ship Service Quality towards Perceived Value and Its Impact to Ship Passenger's Satisfaction in Indonesia. *Global Journal of Management and Business Research*. Vol. 7, No. 3, Halaman 96-102
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, dkk., 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

- Triska, Lena Henny, Zulkarnain & Sulistyowati, Lilis. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Bank Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Debitur BPR Di Wilayah Riau Pesisir. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* Vol. VI, No. 2. Hal:40-51
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. *Jurnal Opsi*. Vol. 1, No. 2. Halaman 96-110
- Wardana, Fikri C. 2008. *Cara Mudah Menjadi Salesman Idola*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Widiharti, dkk., 2011. *Pengembangan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisis Posisi Perilaku Caring Perawat dengan Jendela Pelanggan*. *Jurnal Ners*. Vol. 6, No. 1. Halaman 21-30
- Widoretno. 2014. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Berbelanja Di Giant Hypermarket Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* Vol. VI, No. 2. Hal:99-109
- Wusko. Any Urwatul. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ketsa Bisnis* Vol.1, No. 1. Hal:15-28
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 12, No. 1. Halaman 9-28
- Yunevy, Eka Fitri Timika dan Haksama, Setya. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol. 1, No. 1. Halaman 9-20