

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M.T dan Rohmani, A. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Bagus, 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, UNDIP FKM, Semarang.
- Bimo, W. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, B. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu- Ilmu sosial Lainnya*. Jakarta:Kencana.
- Candra, B. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Candra Yoga, 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Pres, Jakarta.
- Depkes RI, 2012, *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*, Jakarta.
- Febriyanti. 2013. *Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Pasien di Instalasi Rawat Inap Ambun Pagi RSUP dr. M. Djamil Padang Tahun 2013*. Stikes Mercubaktijaya Padang.
- Freddy ,R. 2015. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gerson, R. F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi. Program Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hasan A, 2013, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip; dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Wirtz, & Mussry. 2010. *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mardalis A. 2011. *Meraih loyalitas pelanggan, jurnal manajemen dan bisnis*.
- Miftah, T. 2014. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi kesehatan & ilmu perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; dan Berry, L.L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 Issue 1, pp. 12-40
- . 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York. Snedecor, G.W.; & Cochran, W.G. 1967. *Statistical Methods*, 6th ed. Ames, IA: Iowa State University Press.
- Permenkes, RI. 2014. *Permenkes nomor 9 tahun 2014 tentang klinik*.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: buku kedokteran ECG.
- Rahmat, J. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sabarguna B, 2008, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press

- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sundari, A. 2015. *Analisis Kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan PangsaPasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyanto, B. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Thabrany H, 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2011. *Pemasaran Jasa*. jatim: bayumedia publishing.
- . 2015. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.