

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran, Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andrew Winardi. Yogyakarta: Andi;137-195
- Gerson, Richard. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedua. Jakarta: PPM
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2001. Jakarta: Balai Pustaka
- Kotler, P. Dan Armstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Terjemahan Drs. Benyamin Molan. PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rahmat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Perundang-Undangan Bidang Kesehatan. 2002. Jakarta
- Sabarguna, Boy S. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI:1-21
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sulistyo, Basuki. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Sunarto. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Amus

Tjiptono dan Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta.

Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi

Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc;3-287