

## DAFTAR PUSTAKA

- Ace, I.S dan Supriyanto, S. 2006. Pengaruh Konsentrasi Starter Terhadap Karakteristik Yoghurt. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*, Volume 1, Nomor 1, Mei 2006. Bogor: Jurusan Penyuluhan Peternakan STTP.
- Ahmed, K. et al.2010. Extended spectrum  $\beta$ -lactamase mediated resistance in *Escherichia coli* in a tertiary care hospital in Kashmir, India. *Afr. J. Microbiol. Res*; 5(2): 2721-2728.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Rajawali Press.
- Azwar, A. (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM
- Babin, Ki Lee' & Ju Kim, Griffin. (2005). Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea. *The Journal of Services Marketing*; 2005; 19, 3; ABI/INFORM Global.
- Bergeron, Bryan. 2002. *Essentials of CRM*. Canada : Wiley
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Dimentions: A Multisectoral Study, *Journal of Services Research*, Vol. 4, No. 1.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta :Andi
- Goodman and Gilman's SG (2011). *The Pharmacological Basis of Therapeutics*. Edisi 12. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.Pp : 1382-1388.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghosh, Sudip. (2014). "An Analytical Study on Patients Satisfaction and Medical Facilities Provided by Public Hospital : With Special Reference to Dhubri Civil Hospital, Jhagarpar". *Internat "*. *International Journal of Healthcare Science*, Vol. 2, No. 1, Hal 107-115.
- Harrison-Walker, L. Jean. (2001). The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4(1) Agustus, hal. 60-75.
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal Of Advanced Nursing*. Vol. 26, No. 2, 75-84
- Hon Liung, Tantri Yanuar Rahmat Syah Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Jln. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* .Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, Philip. 1995. *Marketing jilid II*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, P; Geursen, G M; Carr, R. A; Rickard, J. A. (2003) .Customer Repurchase Intention : A General Structural Equation Model, *Journal Of Marketing*.37,1762-1800.
- Kotler, Philip (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall

- Kusnendi, (2008), Model-Model Persamaan Struktural, Bandung: Alfabeta.
- [Lim and Tang, 2000](#) P. Lim, N. Tang Study of patients' expectation and satisfaction in Singapore hospitals Int J Health Care Q Assur, 13 (2000)
- Madhani, P. M. "Resource Based View (RBV) of Competitive Advantage: An Overview." <http://ssrn.com/abstract=1578704>. Diakses September 2018.
- Modeling. Modern Methods for Business Research, 295, 336
- Ngalim Purwanto. 2009. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ngalim Purwanto. 2000 Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis. Bandung: PT. Remadja Karya
- Nooria, Widoningsih.(2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nursalam. 2003. Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta. Salemba Medika
- Nursalam.(2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Qomariyah, Nurul dkk. 2016. Metode Cepat dan Mudah agar Anak Hafal Al-Qur'an. Yogyakarta: Semesta Hikmah
- Riduwan. 2012. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sachdev, S. B., and H. V. Verma., 2004, Relative Importance of Service Quality
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suryawati, Chriswardani. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit ( tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian ). Jurnal manajemen pelayanan kesehatan vol.07/ no.04/ 2004. Yogyakarta: UGM press

Tjiptono,Fandy. 2002. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi