DAFTAR PUSTAKA

Arlina Nurbaity Lubis. 2009. *Pengaruh Consumer Education dan Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi pada Rumah Sakit Umum dan Swasta di Kota Medan).*

Antinah. K. *Komunikasi dari Mulut ke Mulut Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cipaganti Shuttle Service Trayek Bandung-Jakarta Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung.*

Any Djuwitawati. Ova Emilia dan Hari Kusnato. 1998. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Hasil Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Dati II Blora.*

Amstrong, Gary. Kotler, Philip. *Principles Of Marketing, 12th Edition*. Pearson Education, Inc. 2008

Boy S. Sabarguna. *Aplikasi Customer Relationship Management untuk Rumah Sakit.* Jakarta, Sagung Seto. 2008.

Boy S. Sabarguna. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta, Sagung Seto. 2008.

Boy S. Sabarguna. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta, Sagung Seto. 2008.

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.* Halaman 114-126.

Endang Tjahjaningsih. *Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carefour di Serang.*

Engkos Ahmad Kuncoro dan Riduwan. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur).* Bandung, Alfabeta. 2012.

Ernawaty dan Supriyanto. *Pemasaran Industri jasa Kesehatan*. Yogyakarta, C.V Andi Offset. 2010.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction - Edisi 3*. Yogyakarta, C.V Andi Offset. 2011.

Jonathan Sarwono. *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap Belajar Komputasi Statistik (Menggunakan SPSS 16). Yogyakarta*, Penerbit Andi. 2009.

Minor, Michael. Mowen, John C. *Consumer Behaviour*, 5th Edition. Harcourt, Inc. 2001.

Mosahab, Rahim. Mohammad, Osman dan Ramayah, T. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation.*

Ping Pi, Wang and Hong Huang, Hsieh. 2011. *Effect of Promotion on Relationship Quality and Customer Loyalty in the Airline Industry: The Relationship Marketing Approach.*

Rambat Lupiyoadi.. *Manajemen Pemasaran jasa Berbasis Kompetensi.* Jakarta, Penerbit Salemba Empat. 2013.

Soekidjo Notoatmodjo. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku.* Jakarta, Nineka Cipta. 2007.

Soekidjo Notoatmodjo. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya.* Jakarta, Nineka Cipta. 2010.

Srinivasa Rao, U. Srinivasarao, B. Sreenivas, T. 2013. *An Analysis on Marketing Mix In Hospital. International Journal of Advance Research in management and Social Sciens*. Page 187-207.

Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen.*Bandung, Alfabeta. 2013.

Supangat, Andi. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparapetrik.* Jakarta, Kencana. 2007.

Wahid Iqbal Mubaraq, Nurul Chayatin, Khoirul Rozikin dan Supriadi. *Promosi Kesehatan: Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar dalam Pendidikan.* Yogyakarta, Graha Ilmu. 2007.

Yuvita Patras. 2013. *Kualitas Jasa Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pasien pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.*