DAFTAR PUSTAKA

Achsin, M, Idrus, M.S & Saiim, Ubud. 2003. Analisis Dimensi Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien pada Rumah Sakit Muhamadiyah Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.1, No 1, 504-521.

American Society for Quality. 2012. Melalui http://asq.org/glossary/ (21/06/2012).

Berry, Leonard L & Bendapudi N. 2007. *Health Care: A Fertile Field for Service Research*. *Journal of Service Research,* Vol.10, No.2, 111-122.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 028/MenKes/Per/2011 Tentang Klinik*.

Fauzi DH, Ahmad & kurniati, Rini Rahayu. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial (Social Sciences)*, Vol.18, No.1, 56-65.

Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.

Keputusan Menteri Kesehatan No. 069/MenKes/SK/II Tahun 2006 Tentang Pencantuman Harga Eceran Tertinggi (HET) pada Label Obat.

Kotler, Philip & Armstrong, Gerry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kelvin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kelvin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kristanto, Yuni & Wicaksono, Seto Dwi. 2009. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli di Apotek Barito Farma Sukoharjo. *Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.2, No.3, 259-277.

Latan, Hengky. 2012. *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi Menggunakan Lisre 8.80*. Bandung: Alfabeta.

Lovelock, Christopher H & Wright, Lauren L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Lubis, Arlina Nurbaity & Martin. 2009. Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2, No.1, 21-24.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyana, Asep. 2011. Kepuasan Konsumen. Dalam Sumarwan, Ujang, Jauzi, Ahmad, Mulyana, Asep, Karno, Bagio Nugroho, Mawardi, Kurniawan Ponti & Nugroho, Wahyu. "*Riset Pemasaran dan Konsumen*" hlm. 8140-145. Bogor: IPB Press.

Munhurrun, Prabha Ramseook, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo. 2010. Service Quality in Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*, Vol.3, No.1, 37-50.

Nasution, S. 2011. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurrizka, Rahmah Hida & Saputra, Wiko. 2011. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.14, No.01, 11-19.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, Leonard L. 1985. A Conceptual Model of Service quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol.49, 41-50.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 12-40.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 148 Tahun 2010 Tentang Izin dan Praktik Keperawatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 889 Tahun 2011 Tentang Registrasi, Ijin Praktek dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 2052 Tahun 2011 Tentang Izin dan Pelaksanaan Praktek Kedokteran.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Praxiom Research Group Limited. 2012. *ISO 9000, 9001, and 9004 Plain English Definitions*. Melalui http://www.praxiom.com/iso-definition.htm (21/06/2012).

Santoso, Singgih. 2010. Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sarjono, Haryadi & Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs Lisrel: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

Schiffman, Leon & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa Zoelkifli Kasip. Jakarta: PT. Indeks.

Seth, Nitin & Deshmukh. 2005. Service Quality Model: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.22, No.9, 913-949.

Silalahi, Mariaty, Fauzi, Amrin & Rismayani. 2008. Analysis of Service Quality Effect To Patient Loyality in The Moslem Malahayati Medan Hospital. *MEPA Ekonomi*, Vol.3, No.2, 140-157.

Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. 2006. *Lisrel*. Jakarta: Salemba Empat.

Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sumarni, Murti & Wahyuni, Salamah. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyanto, S & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Yanto & Diana, Anastasia. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius & Adriana, Dadi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Trisnantoro, Laksono. 2004. *Memahami Penggunan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Yogesh, Pai. P & Satyanarayana, Chary T. 2012. *Measuring Hospital Service Quality: A Conceptual Framework*. International Conference on Humanities, Economics and Geography (ICHEG'2012) March 17-18, 2012 Bangkok, 192-195.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional