

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad & Noermijati 2013, Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi kasus pasien rawat inap di Rumah Sakit NU Tuban), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol.11, no.3, September 2013, hlm.39-406
- Cong & Mai, *Service quality and its impact on patient satisfaction : an investigation in vietnamese public hospitals*, *Journal of Emerging Economies and Islamic Reseach*, vol.2, no.1, 2013, hlm.1-13
- Daftar Rumah Sakit Tangerang Selatan. Diakses 3 Maret 2015.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Tangerang_Selatan#Daftar_rumah_sakit
- Data Kependudukan Tangerang Selatan 2010 – 2013. Diakses 27 Febuari 2015.
<http://tangselkota.bps.go.id/webbeta/frontend/Subjek/view/id/12#subjekViewTab3>
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19* Edisi 5, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan & Djati, 2011, Kualitas layanan dan loyalitas pasien (studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol.13, no. 1, Maret 2011, hlm.32-39.
- Hasan, A 2013, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, Center For Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Kesuma, Hadiwidjojo, Wiagustini & Rohman 2013, *Service quality influence on patient loyalty : customer relationship managemen as mediation variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar)*, *International Journal of Business and Commerce*, Vol. 2, No.12:Aug 2013. Issn : 2225-2436, hlm.1-14
- Kusumapradja, Suandewi & Germas 2013, Analisis hubungan antara kualitas pelayanan, karakteristik pasien, dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong, *Forum Ilmiah*, vol.10, no.1, Januari 2013, hlm.64-74
- Lupiyoadi, R 2013, *Manajemen pemasaran jasa*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Mongkaren 2013, Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado, *Jurnal EMBA*, vol.1, no.4 Desember 2013, hlm. 493-503.

- Oentoro, D 2012, *Manajemen pemasaran modern*, LaksBang PRESSindo Yogyakarta.
- Puspitasari & Edris 2011, Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediassi kepuasan pasien rawat inap pada keluarga sehat *Hospital Pati, Analisis Manajemen*, vol.5, no.2 Desember 2011, issn : 14411-1799 hlm.49-62.
- Riduwan & Kuncoro, 2011. *Cara mudah menggunakan dan memakai path analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, A 2011, *Metodologi penelitian bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sarjono, H & Julianita, W 2011, *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar aplikasi untuk riset*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono 2012, *Metode penelitian bisnis*, alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U 2011, *Perilaku konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sunyoto, D 2014, *Dasar-dasar manajemen pemasaran: konsep, strategi, dan kasus*, Center of Academic Publishing Service, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra G 2011, *Service, quality & satisfaction*, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.

