

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T & Tantri, F 2012, *Manajemen pemasaran*, PT Raja grafindo Persada, Jakarta.
- As'ad, AS & Noermijati 2013, 'Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol.11, no.3, September 2013, hlm.399-406.
- Cari Rumah Sakit di Banten, Peringkat Rumah Sakit di Tangerang Selatan, diakses 21 Maret 2015,  
<http://rumah-sakit.findthebest.co.id/d/a/Banten>
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate program IBM SPSS 19*, UNDIP, Semarang.
- Hasan, A 2013, *Marketing dan kasus – kasus pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- Khasanah, I & Pertiwi, OD 2010, 'Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS St.Elisabeth Semarang', *asset*, vol.12, no.2, Februari 2010, hlm.117-124.
- Lubis, AN & 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, Januari 2009, hlm.21-24.
- Lupiyoadi, R 2013, *Manajemen pemasaran jasa, edisi ketiga*, salemba empat, Jakarta.
- Oentoro, D 2013, *Manajemen pemasaran modern*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Sarjono, H & Julianita, W 2011, *SPSS vs LISREL*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sejarah singkat RSBBH, diakses tanggal 02 juni 2015,  
<http://www.rsbbh.co.id/>
- Sugiyono 2012, *Metode penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Suliyanto 2009, *Metode riset bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Sunyoto, D 2013, *Teori, kuesioner, dan analisis data*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto, J 2008, *Statistik teori dan aplikasi*, Erlangga, Jakarta

- Suprpto & Ernawati 2009, 'Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen', *Jurnal manajemen sumberdaya manusia*, vol.3, no.1, Juni 2009, hlm.1-8.
- Supriyanto, Y & Soesanto, H 2012, 'Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit kariadi Semarang', *ejournal*, vol.1, no.1, 2012, hlm.472-480.
- Tjiptono, F & Chandra, G 2011a, *Service, quality & satisfaction, Edisi Ketiga*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F & Chandra, G 2012b, *Pemasaran strategik, Edisi Kedua*, Andi, Yogyakarta
- Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta 2014, *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa*, Lembaga Penelitian Dan Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta
- Usman, H & Sobari, N 2013, *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zaim, Bayyurt & Zaim 2010, 'Service quality and determinants of customer satisfaction in hospitals: Turkish Experience', *international business & economics research journal*, vol.9, no.5, May 2010, hlm.51-58.
- Zamil, AM, Areiqat, AY & Tailakh, W 2012, 'The impact of health service quality on patients satisfaction over private and public hospitals in Jordan : a comparative study', *International Journal Of Marketing Studies*, vol.4, no.1, February 2012, hlm.123-137.