

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong Gary, (2007). *Marketing An Introduction*. Baba Barkha Nath Printers: New Delhi
- Aryani, Dwi. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Hal. 7-9
- Coulson, Collin-Thomas. 2002. *PR: Pedoman Praktis Untuk PR*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Dyan, Fransiska. (2016). *Pengaruh Customer Relations PT Firstmedia dalam meningkatkan Brand Image (Survei pada Pelanggan Firstmedia Pamulang Permai)*
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishin*
- Gerson, Richard. F, *Mengukur Kepuasan Pasien*. Jakarta. PPM. 2004.
- Gordon, H. Ian. 2002. *Competitor Targetting Winning The Battle for Market and Custoer share*. Canada: Wiley and Sons
- Hamid, Abdul. 2012, *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Jefkins, Frank. 2006. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- _____ 2009. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- _____ 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lattimore, dkk. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*.

Edisi Pertama. Jakarta: Kencana (Prenada Media Group)
Rafika, Tika (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati

(Survei Pelanggan Rawat Jalan RSUP Fatmawati, Jakarta Selatan)

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed. Boston: McGraw Hill/Irwi

