

DAFTAR PUSTAKA

- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009. Pengaruh Harga (price) dan Kaulitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan.
- Atmawati dan Wahyudin, (2007) Bukti Fisik Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Asmita, 2008. Pengukuran Tingkat Pelanggan. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Stenton J Wiliam, 1984. Prinsip – Prinsip Pemasaran (terjemahan) Jilid 1 Edisi ke 3. Erlangga. Jakarta.
- Dodik Agung, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok : Studi Kasus pada PD PBR BANK PASAR Kabupaten Karang Anyar.
- FandyTjiptono, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT AMANAH Weleri, Dalam skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Ferdinand, 2006. Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah, Bandung : Pustaka Setia
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Hamizar. Prilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003
- Husein Umar, 2012. 37 Jenis-jenis Metode Penelitian
- Kolter, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta.
- Kotler Philip dan G Amstrong, 2002. Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 edisi Bhs. Indonesia dari Principles of Marketing, Jakarta : PT Perlindo
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. Manajemen Pemasaran Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga, 2009
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. Manajemen Pemasaran Jilid I. Edisi ke 7. Jakarta: Erlangga, 2002
- Lukas SetiaAtmaja, 2009. Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif, Bandung : Simbiosis Rekatama Media

- Lupiyoadadi, 2001. Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (studi pada RSUD Kota Semarang), Dalam skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Maritianawati, 2009. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Salemba Empat, 2009
- Pio Sumampow, 2008. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Putra 1 Bandar Udara Samratulangi Manado.
- Sugiono.(2010). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung : CV Alfabeta, 2006
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung : CV Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta: Bina Aksara, 2011
- Susanto A.B, 2000. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien As Syifa di Kab. Bekasi), Dalam skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Taufiq Widaditomo, 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi Pda RSUD Kota Semarang).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Yogyakarta : Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Pemasaran Jasa. Malang : Bayu Media
- Wahyu Kartika Aji, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik AS Syifa di Kab Bekasi).