

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Agustiono. 2003. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth**, Semarang.
- Philip Kotler. 2005. **Manajemen Pemasaran**. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Philip Kotler. Sidney J. Levy. 1969. **Broadening The Concept Of Marketing**. Journal Of Marketing. Vol. 33. No 1, Jakarta.
- Suwandi. 2010. **Pengantar Pemasaran Jasa**. Bandung.
- Ayunda. Rahma Venty. 2009. **Kepuasan pasein rawat inap terhadap pelayanan dokter di RSU. Tugu Ibu Jakarta**. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Tjiptono Fandy. 2000. **Pemasaran Jasa**. Andi and Pearson Education Asia, Yogyakarta
- Kotler Philip. A. B Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis**. Perencanaan. Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat, Jakarta.
- Philip Kotler. 2005. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Indonesia: PT Indeks Klaten, Jakarta.
- Parasuraman. Tri Utami. 2011. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pengobatan Bekam Di Klinik Firdaus Syariah Healthy Care**. Semarang.
- Philip Kotler. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia Jilid 2**. Salemba Empat, Jakarta.
- Philip Kotler. A. B Susanto. **Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis**. Perencanaan. Jakarta.
- Priyatno Duwi. 2011. **Buku Analisis Statistik data SPSS**. Jakarta.