

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Ghozali, I. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP PRESS.
- Goetsch dan Davis, 1994 dalam Nasution (2005), *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor : 14-18.
- Kotler, P., dan Keller, K.I. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghaliaindonesia.
- Parasuraman, et., all. Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Costumer Perception of Service Quality. *Journal of Retalling*. Vol. 64 pp 12-40.
- Pohan, I, S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC: Jakarta.
- Setiadi, Nugroho, J., 2008. *Perilaku Konsumen, Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, 2004. *Sunarto. (2004). Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Amus.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wildan, 2011. *Kondisi Dinamis Dimana Berhubungan Dengan Produk, Jasa, Manusia, Proses dan Lingkungan*. Yogyakarta
- Zeithaml, Berry. 1985. *A Conceptual Model Of Service Quality and Implication For Future Research*.