**DAFTAR PUSTAKA**

Berry Leonard L, and Parasuraman A., Marketing services, Macmillan., Engliton Avenue East, New York, 1991

Fandy Tjiptono, 2011, Manajemen Jasa Edisi Kelima, Yogyakarta: Andi Offset.

Fuzna Elsa Ulinuha. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika. Universitas Negeri Semarang.

Hurriyati, R. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan. Bandung: Alfabeta

Jimmy L. Gaol., 2003, Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi, Grasindo, Jakarta

Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2013, Principles Of Marketing, 14th Edition, Prenticel Hall Pearson, USA.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2016, Marketing Management, 14th Edition, Pearson Education Limited, England.

Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas, Jilid I dan II, Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Nursalam, 2012 Manajemen Keperawatan yang Bermutu di Rumah Sakit.

Notoadmojo, S, (2003) Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jakarta

Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya dalam Pelayanan Kesehatan. Kesaint Blanc. Bekasi

Robbins, Stephen P. &B Coolter Maryo, 2007, Manajemen, Edisi Kedelapan, Alih Bahasa: Harry Slamet, Pearson Education Inc.

Sule, Erni & Tisnawati & Saefullah, Kurniawan., 2010. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana

Suprapto Adikoesoemo, 2003 Manajemen Rumah Sakit cetakan Kelima, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Suprapto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pelanggan Pasar. Penerbit Rineka Cipta Jakarta.

Sugiyono. 2015. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

Widjaja, Hans P. 2000. Desain Produk Pelayanan Rumah Sakit, Workshop Manajemen Operasional, Pusat Manajemen Pelayanan Rumah Kesehatan, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika

Pohan. I. S. (2002). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar0dasar pengertian dan Penerapan. Jakarta. EGC

Rully dan Poppy. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan campuran. Bandung: Refika Aditama

Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 32 UU No.44/ 2009 tentang Kesehatan dan Rumah Sakit

Lupiyoadi, Rambat, 2011, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Arikunto, Suharsimi, 2002, Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F. 2015. Manajemen Pemasaran, Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit: Andi

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2009. Service Marketing: Integrating Customer Focus Acrossthe Firm. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition

Hesket, James L, Earl Sasser, Jr, Leonard A. 1997. *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfation, and Value*. The Free Press, Simon & Schuster. New York.