

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2006). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. edisi II. Jakarta : UI-Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. edisi revisi VI.
- Arikunto, S. (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, S. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset
- Badiyah, S. (2009). *Lanjut Usia dan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services : Competing Through Quality*, New York : Maxwell Macmillan International.
- Engel, F.J, Blackwell, D.R, and Miniard, W.P.(1987). *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Binapura Aksara
- Engel, J.F. (1990). *Consumer Behavior*. edisi VI. Chicago : The Dryden-Press
- Gaspersz, V.(1997). *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Pfoertsch, W.(2006). *B2B Brand Management*. Jakarta : PT. Buana Ilmu Populer.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Lupoyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nazir, M. (2003), *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Munandar, M. (2001). *Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoordinasian Kerja Pengawasan Kerja*. edisi I. Yogyakarta : BPFE Universitas Gajah Mada.
- Peter, J, Pand Olson, J.C.(1999). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. edisi IV Jakarta: Erlangga.

- Rangkuti (2004). *Marketing Analysis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Schnaars, S.P. (1991). *Marketing Strategy: a Consumer-Driven Approach*. edisi II, New York : Free press.
- Setiadi, N. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2002). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Supriyanto, S. & Ernawaty. (2008). *Pemasaran Jasa Industri Kesehatan. Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Pascasarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Surabaya : Universitas Airlangga
- Supriyono, A. R. (2001). *Sistem Pengendalian Manajemen*. edisi revisi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F and Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Uyanto. (2006). *Pedoman Analisa Data Dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Yasir, S dan Lupioadi, R. (2009). *Intim Dengan Pelanggan Sebagai Basis Strategi Bersaing*. edisi I. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.