

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, Desy Indira. 2012. Skripsi: Perbandingan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kelas 1 dengan VIP di Pusat Pelayanan Jantung dan Pembuluh Darah RSUP DR. Karyadi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kariman, Aulia. 2012. Skripsi: Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSU Tangerang. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 13. Cetakan Kelima. PT Gelora Aksara Pratama.
- Pahlevi, Wildan. 2009. Skripsi : Analisis Pelayanan Pasien Rawat Inap di Unit Admisi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business* : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan Ketujuh belas. CV Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pasar. Cetakan Keempat. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset : Perilaku Konsumen Jasa. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, and Gremler, Dwayne D. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm. Fourth Edition.* McGraw-Hill. Singapore.

