

DAFTAR PUSTAKA

- Anbori, Ali., Ghani, Noor Sirajoon., Yadav, Hematram., Daher, Aqil M., Su, Tin Tin. 2010. Patient Satisfaction And Loyalty To The Private Hospitals In Sana'a, Yemen. *International Journal for Quality in Health Care*. 010 Aug;22(4):310-5.
- Arab,M., Tabatabaei, SM Ghazi., S. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., Zarei, E. 2012. The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iran Journal of Public Health*. 41(9), 71–77.
- Arwani & Supriyanto. 2006. *Manajemen Bangsal Keperawatan Cetakan Pertama*. Jakarta: EGC.
- As'ad, Achmad Sofiyuddin. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NUTuban) *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 11 Nomor 3 September 2013 . Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Asmita, Putri. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008 . *Tesis: Universitas Diponegoro*
- Azwar, S., 2000. *Reliabilitas dan Validitas 2nd ed*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta: 8-11.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2010. *Riset Kesehatan Dasar* (Riskesdas 2010), Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) 2012. *Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium di Indonesia 2011*. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Bansal, H.S., Taylor, S.F. and James, Y.S. (2005). 'Migrating' to new service providers: toward a unifying framework of consumers' switching behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(1), 96- 115.
- Dabholkar, P. A. (1996). Consumer Evaluations Of New Technology–Based Self–Service Options: An Investigation Of Alternative Models Of Service Quality. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 29–51.

- Depkes RI, 2010. Pedoman ANC Terpadu. Disitasi pada 29 November 2010
<http://www.kesehatanibu.depkes.go.id/wpcontent/uploads/downloads/2013/12/Pedoman-ANC-Terpadu.pdf>
- Husna, Arifah. 2009. Kinerja Bidan Desa dalam Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. Volume 4 No. 1
- Jan Moller, Jensen. 2011. Consumer Loyalty on The Grocery Product Market: An Empirical Application of Dick and Basu's Framework. *Journal of Consumer Marketing* Vol. 28.
- Kasper, H., H elsdingen, P . v., and V ries, W . d. (1999). Services Marketing Management: an International Perspective. John Wiley & Sons, Chichester, UK.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2008. Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. *Principple of Marketing 14th Edition*. Disitasi pada 28 November 2014
 <http://occupytampa.org/files/tristan/tlib/Philip_Kotler,_Gary_Armstrong_Principles_of_Marketing_14th_Edition____2011.pdf>
- Law, Kritika. 2007. Impact of Perceived Security on Consumer Trust in Online Banking. *Dissertation: School of Computing and Mathematical Science, Auckland*
- Kuntoro, 2002. *Pengantar Statistik Multivariat*. Pustaka Melati. Surabaya: 10-12
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Manuaba, Ida Ayu Chandranita dkk , 2009. *Memahami Kesehatan Reproduksi Wanita*. Jakarta : EGC
- Mulyana, A dang. 2012. Hubungan Pelayanan 2 Bidan dengan Pengetahuan dan Kepuasan Ibu Tentang Pelayanan Bayi Baru Lahir di Kabupaten Kebumen Tahun 2012. Tesis: Universitas Indonesia

- Nelloh, Liza A gustina Maureen D an Liem, C arolina C handra P urwanto, 2011. Analisis *Switching Intention* Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Pemasaran* 6, 22-31.
- Noor, Nur Nasry, 2008. *Epidemiologi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2010. Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
- Permenkes Nomor 146/4 Tahun 2010. Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Pradnyawati, Made Ayu N atad an S uasana, IGusti Agung Ketut Gede, 2014. Pengaruh *Switching Cost* dan *Switching Intention* Terhadap Word-Of-Mouth Terhadap Konsumen Provider Seluler Telekomunikasi di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Volume 3 Nomor 4.
- Prakash, Bhanu. 2010. Patient Satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*. Volume Sep-Dec; 3(3); 151-155
- Praptiwi, Alastieka, 2009. *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Materi pelatihan: Universitas Padjajaran.
- Profil Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2014. PWS KIA Puskesmas Jagir 2014. Surabaya
- Ristrini, 2009 . Analisis Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Tenaga Nonprofesional Dalam Pelayanan Kesehatan Maternal (Suatu Analisis Kebijakan Program Percepatan Penurunan Angka Kematian Ibu di Indonesia). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol 12, No 1 Jan.
- Rerey, Henny Vonni dan Susanto, Nugroho, 2013. Model Minat Ibu Memilih Tempat Bersalin di wilayah Kerja Puskesmas Sentani Kabupaten Jayapura Tahun 2012. Disitasi pada 20 Januari 2015. <
<http://journal.respati.ac.id/index.php/medika/article/download/30/26>>
- Rosenberg, L. J . and Czepiel, J.A. 1984. A Marketing Approach To Customer Retention. *Journal of Consumer Marketing*, Vol 1, 1984,45-51.

- Samuel, Hatane., Foedjiawati., 2007, Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang Keberhasilan terhadap Niat Menyampaikan Keluhan Studi Kasus Pada Perusahaan AIG LIPPO Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume 2 Nomor 1: 43-58.
- Saragih, Rosita. 2011. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Hermana Medan. *Jurnal Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM USU*
- Sari, Triani Wulan, Agusybana, Farid, dan Darmawan, Yudhy. 2011. Analisis Spasial Pemilihan Tempat Pertolongan Persalinan Di Kelurahan Sendangmulyo Semarang Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Reproduksi* Vol. 1 No 3, Agustus 2011 : 113 – 124
- Sarminah, 2012. Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Care di Provinsi Papua Tahun 2011 (Analisis Data Sekunder Risesdas 2010). *Skripsi*: Universitas Indonesia.
- Supriyanto, S. 2002. *Strategi Pemasaran Jasa Kesehatan*. FKM UNAIR. Surabaya
- Supriyanto, S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Supriyanto, S. dan Ratna D. Wulandari, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohon Cahaya
- Supriyanto, S. dan Siswoyo, Budi Eko, 2013. Switching Barriers Strategy in Improving Patients Loyalty of Inpatient Muhammadiyah Surabaya Hospital. *Media Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume: 1 No. 1.
- Thomas, Slamuk. 2007. Evaluasi Kinerja Bidan Puskesmas Dalam Pelayanan Antenatal di kabupaten puncak Jaya. Tesis: Universitas Gajah Mada Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tung, G.-S., Chiung-Ju Kuo, & Yun-Ting Kuo. 2011. Promotion, Switching Barriers, and Loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol. 1 (2) Pingtung: National Pingtung Institute of Commerce.
- Varney. 2006. Buku Ajar Asuhan Kebidanan. Jakarta. EGC. Hal : 36-39
- WHO, 2014. *Fact Sheet of Maternal Health Update May 2014*. Diisitasi pada 25 Januari 2015 < <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs348/en/>>

Wijayanti, Ari. 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.
Tesis: Universitas Diponegoro

Zeithaml, V. A. dan Bitner, M. J., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw
Hill: Singapore