

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Nasr Esfahani., MaryamJafarzdeh., Raziye Nafari. Studying Relationship Between Customer Values and Customer Relationship Management Fuctions. *www.journal-archieves14.webs.com/1160-1168.p...* (sitasi Januari 2012)
- Assauri, Sofjan. (2012) *Strategic Marketing*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Azwar, Saifuddin M., (1995). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Departemen Kesehatan R.I., (1999). *Buku Petunjuk Pengisian Kartu Menuju Sehat Lanjut Usia (KMS Lanjut Usia)*. Jakarta:Direktorat Bina Kesehatan Keluarga.
- Departemen Kesehatan R.I., (2003). *Pedoman Pelatihan Kader Kelompok Usia Lanjut Bagi Petugas Kesehatan*. Jakarta:Departemen Kesehatan R.I.
- Departemen Kesehatan R.I., (2003). *Pedoman Perawatan Kesehatan Usia Lanjut Di Rumah*. Jakarta:Departemen Kesehatan R.I.
- Departemen Kesehatan R.I. (2005). *Pedoman Puskesmas Santun Usia Lanjut*, Jakarta:Departemen Kesehatan R.I.
- Departemen Kesehatan R.I., (2005). *Pedoman Pengelolaan Kegiatan Kesehatan Di Kelompok Usia Lanjut*. Jakarta:Departemen Kesehatan R.I.
- Departemen Kesehatan R.I., (2005). *Pedoman Pembinaan Kesehatan Usia Lanjut Bagi Petugas Kesehatan*. Edisi VI, Jakarta:Direktorat Kesehatan Keluarga.
- Departemen Kesehatan R.I., (2006). *Pedoman Kemitraan Lintas Sektor Dalam Pembinaan Lanjut Usia Bagi Petugas Kecamatan*, Edisi 2, Jakarta:Departemen Kesehatan R.I.
- Departemen Kesehatan R.I., (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan R.I
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur., (2010). Definisi Operasional Laporan Program Kesehatan Anak Usia Sekolah, Remaja dan Usia Lanjut. Surabaya:Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo., (2010). Profil Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. *Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo*.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo., (2011). Profil Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. *Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo*.

- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo., (2012). Profil Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. *Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur., (2013). Buku Petunjuk Teknis UKBM. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo., (2013). Profil Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. *Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo*.
- Hartiningsih Sri., (2001) Pelayanan Kesehatan Lansia Berdasarkan Kebutuhan Dan Harapan Lansia Serta Kemampuan Provider (studi kasus di puskesmas Mojo kecamatan Gubeng), *tesis*, FKM Universitas Airlangga Surabaya
- I Wayan Siwantara. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporate PT Telkom Bali), (p3m.pnb.ac.id/dokument/jurnal/1335944816Siwantara.pdf) (sitasi 3 Nopember 2011)
- Komisi Nasional Lanjut Usia., (2010). *Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lanjut Usia*. Jakarta:Komisi Nasional Lanjut Usia.
- Komisi Nasional Lanjut Usia., (2011). *Panduan Hidup Sehat Bagi Lanjut Usia*, Cetakan ke 2, Surabaya:Komisi Daerah Lanjut Usia Provinsi Jawa Timur.
- Komisi Daerah Lanjut Usia Provinsi Jawa Timur., (2011). *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Mengenai Kesejahteraan Lanjut Usia*. Surabaya: Komisi Daerah Lanjut Usia Provinsi Jawa Timur.
- Komisi Nasional Lanjut Usia., (2013). *Himpunan Materi Sosialisasi Komisi Nasional Lanjut Usia*, Cetakan ke 3. Jakarta: Komisi Nasional Lanjut Usia.
- Kotler, Philip, Kevin, Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Melike Arslan. Customer Value Analysis From a Customer's Perspective: Case of Turkish Airlines Domestic Passengers. <http://www.ccsenet.org/journal.html> (sitasi Juli 2009)
- Mohammad Taleghani., Shiva Hasani Moghaddam. Impact of Perceived Value on Customer's Behavior Pervormance Based on CRM. textroad.com/.../J.%20Basic.%20Appl.%20Sci.%20.. (sitasi 2013)
- Notoatmodjo Soekidjo, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi 2, Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Odie Susila Yudha., Prof. Ir. Moses L., singgih MSC.MReg, Ph.D. Peningkatan Produktivitas Pelayanan Pelanggan Melalui Pendekatan Analisis Customer Value dan Return on Investment PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 8

Surabaya.digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-16769-Abstract_id.pdf, (sitasi Oktober 2011)

Philip Kotler., (2002) *Marketing Management*, Millenium Edition. United States of America. A person Education Company. p 6.

Putri Ayuni Alayyannur. Analisis Customer Value Berdasarkan Karakteristik Pelanggan Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Jemursari Surabaya adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=gdlhub-gdl-s1-2012-alayyannur (sitasi Juni 2013)

Panduan Penulisan Tesis Program Master Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga (2011/2012), Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga

Samsudin Wahab., Moh Khalid Abas., mazlan Abdul Malek., Arif Md Ab Malik., Abdul halim A Ghani. Influence of Customer Value on Customer Relationship Management Performance: Views of credit card user in Malaysia. <http://www.businessjournalz.org/bmr.html> (sitasi 8 April 2012)

Sri Martina Intan Permatasari Hassan., Ridwan Purnama. Oce Ridwanudin. Pengaruh Customer Value Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Saung Angklung Udjo (Survei Terhadap Wisatawan Nusantara Individu di Saung Angklung Udjo) repository.upi.edu/2233/2/S_MPP_0807183_Abtract.pdf (sitasi Desember 2013)

Sri Widyaningsih., asmaripa Ainy., Elvi Sunarsih. Analisis Pengaruh Atribut Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Peserta Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Diabetes Melitus Tipe II Di Dokter Keluarga Palembang Tahun 2013. www.akademik.unsri.ac.id/paper12/download/.../TA_10091001021.PDF (sitasi Agustus 2013)

Stevani Isabella., Nasir Widha Setyanto., Ceria farela Mada Tantrika. Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan analisis customer value dan return on investment. jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/21, (sitasi, 2013). (Supriyanto.S, Ernawaty. M., (2010), Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, Yogyakarta: Andi Offset.

Supriyanto.S, Djohan.AJ. (2011), *Metodologi Riset Bisnis Dan Kesehatan*, Banjarmasin:Grafika Wangi Kalimantan.

Supriyanto.S, Ratna D. Wulandari. (2011), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya:Percetakan Pohon Cahaya.

Titik Sugiati., Armanu Thoyib., Djumilah Hadiwidjoyo., Margono Setiawan. The Role of Customer Value on Satisfaction and Loyalty (Studi on Hypermart's Customers) *manajemen.feb.ub.ac.id/penelitian-dan.../hasil-publikasi-dosen*, (sitasi 6 Juni 2013)

