

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S.W & Hayati, R. 2003. *Pengaruh efektivitas komunikasi, kualitas teknis dan kualitas fungsional jasa klinik onkologi Surabaya terhadap komitmen pasien untuk berhubungan melalui kepercayaan pasien*. Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan. 3(2) Mei-Agustus. Pp56-63.
- Anderson, J. (1984). *Behavioral Model of Families Use of Health*. Chicago: Center of Health Administration Studies
- Apriyanti, Selly., Nyoman Anita Damayanti. 2017. *Service Convenience UPt Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. The Indonesian Journal of Public Helath, 12(2), Pp. 263-275.
- Astuti, S.W dan Hayati, R. 2003. *Pengaruh efektivitas komunikasi, kualitas teknis dan kualitas fungsional jasa klinik onkologi Surabaya terhadap komitmen pasien untuk berhubungan melalui kepercayaan pasien*. Jurnal administrasi dan kebijakan kesehatan. 3(2) Mei-Agustus. Pp56-63.
- Anderson, J. 1984. *Behavioral Model of Families Use of Health*. Chicago: Center of Health Administration Studies.
- Berry, L. L., Seiders, K., dan Grewal, D. 2002. *Understanding Service Convenience*. Journal of Marketing, 66, 1-17.
- Buchari, Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung: CV Alfabeta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Kategori Umur*. Jakarta
- Folland, S., Allen C.G., Miron, S., 2007. *The Economics of Health and Healthcare Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., James H, J., Adiarni, & Nunuk (penterjemah). 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (8th ed.). Jakarta: Bina Aksara.
- Griffin, J., & Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffith, J. 2007. *The Well Managed Community Hospital*. Michigan: Health Administration Press.
- Gultom, J.R. (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

- Hendrik. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah Sumatera Utara. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. 17,2(2012): 28-35.
- Hawkins, D. I., J Best, R., & Coney, K. A. (2001). *Consumer Behaviour: Buliding Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill Inc.
- J. Supranto, M.A. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta : Rineka Cipta
- Kotler, P. 1996. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, P. 2005. *Marketing Management (11th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2003. *Marketing Management (11th ed.)*. USA: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane; Alih Bahasa: Benyamin Molar;. 2009. *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, E. A., & Adithya, W. 2010. Pengaruh Promosi dan Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Telkom Speedy. *Jurnal Manajemen Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (I.S.E.I)*, 1, 132-145.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi kesehatan teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Permenkes. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Indonesia: Kementerian Kesehatan.
- Puspasari, D. 2016. *Skripsi Hubungan antara Kematangan Emosi dengan Pengambilan Keputusan Pada Remaja Di Sma N 2 Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Seiders, K., Berry, L., dan Gresham, L. 2002. "Attention retailers! How Convenient Is Your Convenience Strategy?" *Sloan Management Review* 41 (3) : 79-89.
- Seiders & Judge, T. 2008. *Perilaku Organisasi di fasilitas Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Solomon, M. R. (2007). *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. 2009. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Sidoarjo: Masmedia Buana Pustaka

- Supriyanto, S. & Wulandari, R. D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan Pertama ed. Surabaya: Percetakan Pohon Cahaya.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing. Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tobagus, Anita. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaciom pada Pengguna di Situs Tokopedia*. AGORA, 6(1), Pp. 1-10
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Utama, Ruli dan Suryo Atmojo. 2017. *Implementasi Metode Importance Performance Matriks Untuk Evaluasi dan Peningkatan Pelayanan Perusahaan Jasa Care Cleaners*. 2(3) Agustus. Pp235-242
- Wahyuni, Noor. 2014. *Uji Validitas dan Reliabilitas*. [Online] Available at <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>.[Accessed 16 Desember 2017].
- World Health Organization. *Hospitals*. <http://www.who.int/hospitals/en/>.