

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, 2014. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Hotel Citra Yogyakarta Berbasis Web*, Yogyakarta: s.n.
- Buttle, F., 2009. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Second Edition ed. Oxford: Elsevier.
- Cahyono, N., 2014. Implementasi Fitur Electronic Customer Relationship Management pada Rekam Medis. *JNTETI*, Issue Vol. 3, No. 3, p. 168.
- Crosby, P., 1979. *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Fatmawati, I., 2004. Utilitas. *Citra Rumah Sakit, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Gasperz, V., 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D. L. & Davis, S., 2014. *Quality Management for Organizational Excellence*. Ke7 ed. Harlow: Pearson Education.
- Griffin, J., 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hom, W. C., 1997. Make Customer Service Analyses A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress Journal*, pp. 89-93.
- Jasfar, F., 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Juandi, 2016. *Hubungan customer Relationship Management dengan Kepuasan Pasien di BLUD RSUDHaji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2016*, Makassar: Adminisrasi Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI.
- Juran, J. M. & De Feo, J. A., 2010. *Juran's Quality Handbook*. Ke6 ed. New York: The Mc-Graw Hill Companies.
- Kincaid, J. W., 2003. *Customer Relationship Management: Getting It Right!*. New Jersey: Hewlett-Packard Company.
- Kotler, P., 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Amstrong, G., 2014. *Principles of Marketing*. 15th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P. & Keller, K. L., 2016. *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Muh. Ryman, N., Rahman, A. & Tony, A., 2016. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, p. 29–39.
- Munandar, D., 2011. Analisis Penentuan Segmen, Target, dan Posisi Pasar Homecare di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom*, Issue 6.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, pp. 41-50.
- PBIDI, 2008. *Panduan Kompetensi Dokter dan Jasa Medik*, Jakarta: s.n.
- Saeed, B. I. I., Aziz, A. & Xicang, Z., 2013. Assessing the influential factors on the use of healthcare: Evidence from Ghana. *International Journal of Business and Social Science*.
- Smith, P. R. & Zook, Z., 2011. *Marketing Communications; Integrating Offline and Online with Social Media*. Ke5 ed. London: Kogan Page.
- Sukiswoyo, 2005. *Praktek Pencarian Pengobatan (Care Seeking) Penderita Suspek Malaria di Wilayah Kerja Puskesmas Kandangserang Kabupaten Pekalongan*, Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Suliyanto, 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Switching Cost sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Issue 12, pp. 11-18.
- Supriyanto, S. & Djohan, A., 2011. *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Ke1 ed. Banjarmasin: Kompas Gramedia.
- Supriyanto, S. & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. 1 ed. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. P., 2015. *Strategi Pemasaran*. Keempat ed. Yogyakarta: Andi.
- Tunggal, A. W., 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management*. Ke1 ed. Jakarta: Harvindo .
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J., 1985. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. & Bitner, M., 2012. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.