

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar .2002. Psikologi Pelayanan. Bandung; Alfabeta
- Anwar, Sanusi .2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba empat
- Asep, Adya Barata .2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT Elex Media Koptindo
- Asep, Hermawan .2009. Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif, Jakarta : Grasindo
- Buchari, Alma .2011. Manejemen Pemasaran & Pemasaran Jasa: Bandung: Alfabeta
- Bambang, Hartono .2010. Manejemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, Leonard L. & Seltman, Kent D., 2008, *Management Lessons from Mayo Clinic*, 1st ed., New York, McGraw Hill.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (Depdikbud), Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1991.
- Departemen Kesehatan RI, Peraturan Kesehatan RI, No.159b/Menkes/Per/II/1988, Jakarta, 1988
- Dikha, Rismayanti .2008. Pengaruh sumber daya manusia, bukti fisik dan proses terhadap keputusan menggunakan rumah sakit. Survei pada pasien rawat inap RS. Tentara ciremai Cirebon . Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia
- Fandy, Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Jawa Timur : BayuPublishing
- , 2009 .*Service Marketing*. Bogor : Marknesis
- , 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Mayumedia
- Fandy, Tjiptono. & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Ferrell, O.C & Michael D. Hartline (2011). *Marketing Strategy, Fifth Edition*. South-Western: Cengage Learning

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Griffin, Jill .2005 .*Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga
- Harun, Al- Rasyid .1994. Teknis Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala. Bandung: Program Studi Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Sosiologi Antropologi Program Pasca Sarjana UNPAD
- Hernita .2009. Pengaruh Assurance terhadap Image, Survei pada keluarga pasien rawat inap RS Kebon Jati Bandung, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Husein, Umar. 2008. Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,
—————, 2005. Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
—————, 2003. Metode Riset Bisnis, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Jenny, Sondakh J.S dkk .2013. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan, Jakarta : Salemba Medika
- Kasmir, 2006 *Etika Customer Service*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip, & Kevin L.Keller. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid I,Edisi 13. Jakarta : Erlangga
—————, 2009. *Marketing Management, 14 Edition* Pearson Internasional Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2012. *Prinsiple of Marketing, 14 Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock Christopher & Jochen Wirtz .2007. Menejemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Indeks
- Moch, Ali .1985. Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi. Bandung: Angkasa
- Oemar, Hamalik. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Bumi Aksara
- Rambat, Lupiyoadi & A. Hamdani .2008. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- Ratih, Hurriyati. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
—————→ 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Loyalitas*. Bandung: Alfabeta

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Ridwan & Engkos A.K .2012. Cara menggunakan dan memakai *Path Analysis*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta
- , 2009. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta
- , 2007. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto .2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta: Rineka Cipta
- , 2009. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta : Rineka Cipta.
- , 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta: Rineka Cipta
- Sukarno, 2012. Pengaruh customer service terhadap kepuasan pelanggan IM3 Indosat. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia
- Tubbs, Stewart L.1996. *Human Communication I dan II* Terjemahan Dedy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Wike, Diah. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, A Valarie, Jo Bitner & Dwayne .2013. *Service Marketing, Fifth Edition*, New York : McGrawHill
- , 2009.*Service Marketing, Sixth Edition*, New York : McGrawHill

Jurnal

- Andaleeb, S.S., 1998, *Determinants of customer satisfaction with hospitals: a managerial model*. International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol.11, No. 6, pp. 181–187
- Ayed Al Muala & Majed Al Qurneh .2012. *Assessing the Relationship between Marketing Mix and Loyalty through Tourists Satisfaction in Jordan Curative Tourism* . Malaysia : American Academic & Scholarly Research Journal

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bagja, Hakiki.2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RSUD Adjidarmo Kabupaten Lebak : UNTIRTA

Basu, Rana & Dhruves Biswar .2012 .*A Conceptual Framework to Identify Quality Attibut in Healthcare Organization*. India : International Journal of Contemporary Business Studies.

Das, Debabrata 2012. *An Empirical Study To Build A Theoretical Framwork That Can Determine Customer Satisfaction In Terms Of People, Process & Physical Evidence*. India : NCSM 2012 Paper Published

Geetika & Shefali Nandan 2010. *Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality: A Study of Railway Platforms in India* .Journal of public transportation, Vol 13 No 1 2010

Hummayoun Naeem, Asma Akram, Fatima M. Iqbal Saif, 2009 . *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From The Pakistani Banking Sector* .Pakistan : International Business & Economics Research Journal

Laith Alrubaiee & Feras Alkaa'ida .2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship* . International Journal of Marketing Studies Vol. 3, No. 1; February 2011.

Laila, Khairani.2011.Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pasaman Barat : UNAND

Rainier Hendrik Sitaniapessy. 2007. Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi dan Bisnis No1. Jilid 11

Seema Mehta. .2011. *Service Quality as Predicator of Patient Satisfaction : A Study of the Health Care Sector.* : Sagepublications.com

Suryawati, Chriswardani. dan kawan-kawan .2007. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol.09, No.4

Surya Utama .2003. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Selatan : Digital Library USU

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Vadivelu Thusyanthy & Samithamby .2012. *Customer Satisfaction in Terms of Physical Evidence and Employee Interaction.* : Journal of Marketing Management, Vol XI No 3 August 2012

Sumber Lain

Data Internal RSUD Kota Cilegon

Data Internal Rumah Sakit Krakatau Medika

Data Internal Rumah Sakit Ibu dan Anak Kurnia

Data Strategis BPS Indonesia

Booklet BPS 2012

Data Internal BPS Kota Cilegon

<http://id.wikipedia.org>

<http://carapedia.com>

www.Banten.bps.go.id

www.Bps.go.id

www.Nulz-e.blogspot.com

www.kompas.com

www.Vibiznews.com

www.Okezone.com

www.Indonesiafinance.com

www.Antaraneews.com

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu