

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kotler. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Erlangga, 2001.
- Ananta, Lina. *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Arifin, Imron. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press, 1996.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Chandra, Gregorius. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- David, Aaker. *Manajemen Ekuitas Merk*. Jakarta: Mitra Utama, 1997.
- Djam'an Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- F. Murwani, Danardana. *Kualitas Layanandan Kepuasan Pelanggan Sebagai Penentu Loyalitas*. Malang: Bayumedia, 2004.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori& Praktik* .Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- <http://id.linkedin.com/rs-muhammadiyah/slide>, diakses 11 Desember 2015.
- J. Moelong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya offset, 1998.
- Karim, Adiwarman. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

- Loyalitas dalam Perspektif Islam* [http:// thedarkancokullujaba.Blogspot.Com /2010/12/ kualita-pelayanan-dalam-jasa. Html](http://thedarkancokullujaba.Blogspot.Com/2010/12/kualita-pelayanan-dalam-jasa.Html)., diakses tanggal 15 Maret 2016.
- Lumpiyadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mamang, Etta Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Mardalis, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Muflih, Muhammad. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Nurbuko, Choliddan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Pasien-wikipedia bahasa Indonesia ensiklopedia bebas”, <http://id.m.wikipedia.org/wiki/pasien>, diakses 12 Desember 2015
- Pengertian, Hak dan Kewajiban Pasien*”, <http://kamuskeehatan.com/arti/pasien>, diakses 10 Desember 2015.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010, diakses tanggal 15 November 2015.
- Rangkuti, Freddy. *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan Customer Value dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Septi, Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Strategi Khusus Meningkatkan Pelayanan*”, <http://triagus.multiply.com/reviews/item/36>, diakses 11 Desember 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2007.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada, 2001.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1993.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Malang: bayumedia, 2006.