

DAFTAR PUSTAKA

- Ah Rusdianto, S.Kep., Ns, Kasubag SDI-Diklat RSM Ahmad Dahlan, Kediri, 17 Mei 2016
- Aviliani dan Wilfidrus. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan No.05 Tahun XXVI.1997
- Azwar, Azrul H. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996
- Aprilia, Fitri. 2015. Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya Pada Keputusan Berkunjung (Survei Pada Pengunjung Tempat Wisata Jawa Timur Park 2 Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 24 (1), 12
- Kotler, Philips. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta:PT.Prehallindo. 1997
- Mamiik. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: EGC. 2010
- Nooria, W. 2008. Jurnal Pengaruh Persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap Kepuasan pasien dan loyalitas pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 4 (1), 25
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika. 2011
- Ratni Prima Lita. 2010. Pengaruh Implementasi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi*. 2 (2), 14
- Sugiyonno. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009
- Sugiyonno. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA. 2007

- Sumarwanto, E. *Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*. Jakarta : CerminDunia Kedokteran. Jakarta. 1994
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI. 2014
- Wiijono, Djokko. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga, University Press. 1999
- Sujarweni, Wiratman. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media. 2008
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. ,Berry. *Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*. New York: The Free Press P. 1990