

DAFTAR PUSTAKA

- A Usman, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2003
- Amir, Taufik, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Amir, Taufik, *Manajemen Pemasaran: Jelajahi Dan Rasakan*, Jakarta: PT> Rajagrafindo Persada
- Ana Retnoningsih, Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: CV. Widya Karya, 2005
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Atik Septi Winarsih, Raminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: Syamiil Al-qr'an, 2005
- Dokumentasi RSI NU Demak 2013
- Ernawati, S. Supriyanto, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: Andi, 2010
- francis tantri, Abdullah, *Manajemen Pemasaran*, Depok: PT Rrja Grafindo Persada, 2012
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Anlisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2011

- Irawan, Handi, *Service 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Rajawali Press, 2005
- Kotler dan Garry Armstrong, Philip, *Dasar-dasar pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium jili 1*, Jakarta: Prenhallindo, 2002
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium Jilid 1*, Jakarta: Prenhallindo, 2000
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium*, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2004
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1994
- lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Prakti*, Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2001
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, Bambang, *Metode Penelitian Kuantitatif : dan Teori Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007
- Priadana dan Saludin Muis, Moh. Sidik, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009
- Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006

- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jas*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Sugiyono, *metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Swastha DH, Basu, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Lierty, 1988
- Syakir Sula, Muhammad, *Asuransi Syari'ah: Konsep dan Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004
- Tim Redaksi Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
- Titik, Wijayanti, *Marketing Plan, Perluakah?*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2000
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2002
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2004
- Yuliana Latifah, “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit islam NU Demak*”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2011
- Bayu Hadyanto Mulyono, *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Keunggulan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Maditeria Semarang)*, Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2012
- Endang Oktariana, *Gambaran Sistem Rekrutmen Dan Seleksi Di Rumah Sakit Haji Jakarta Untuk Mendukung Pelayanan Kesehatan Islami*, Universitas Indonesia, 2009

Oldy Ardhana, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang

Semiaji Santoso, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*, Universitas Diponegoro Semarang,

Hasil Wawancara dengan Bapak Muhamad Subki selaku pasien rawat inap Rumah Sakit Islam NU Demak