



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty Ferdinanad, 2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi Ke 2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ahmad Mahmoud Zamil, dkk, 2012 *The Impact of Health Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan: A Comparative Study*
- Atik Ratnawati, 2013 *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Brand Image Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (Rso) Prof.Dr. Soeharso Surakarta Tahun 2012*
- Bada Pusat Statistik Kabupaten Kampar, 2016, *Statistik Kabupaten Kampar*.
- Beny Mutiara Wardani, 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus di RS Medistra, Jakarta)*
- Ehsan Zarei, dkk, 2015 *An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran*
- Ferdinand Agusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitri Indriani (2015) *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Papandayan English Conversation School Garut*
- Gaby I. M. Walandouw, 2014, *Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus BNI*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.2 Juni 2014, Hal. 1261-1271
- Gujarati D. Zain Sumarso, 2006, *Ekonometrika Dasar*, Jakarta: Erlangga.
- Hasan Ali, 2013, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Haidir Harun ,Ir. 2006, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)*, Tesis Universitas Diponegoro, Akses, 15 Agustus 2016 16.00 Wib.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Imroatul Khasanah, 2010 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*
- Kötler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Jakarta, PT. Penerbit Erlangga.
- Kötler, Amstrong, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, edisi 12 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moerir H.A.S.2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Molden Elrado H, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 2 Oktober 2014
- Rafika Zahara Lubis, 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Poliklinik RS. Haji Medan*
- Kasali, rhenald.(2007). *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi targeting Positioning*. Jakarta: PT Gramedia utama
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014, *Pedoman Pelaksanaan Penilaian Puskesmas Berprestasi Tahun 2014*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014,*Permenkes No. 07 Tahun 2014, Pasal 25*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014,*Permenkes No. 07 Tahun 2014, Pasal 36-37*
- Profil Puskesmas Kecamatan Kampar, 2016
- Sinambela. Lajian Poltak.dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Steven Darwin,et, al,. 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No.1 (2014)
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan*. CV Alfabeta. Bandung.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi

_____. 2011, *Service Quality & Satisfaction, Edisi 3*, Yogyakarta Penerbit Andi.

_____, 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi

_____. 2012. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi

Zulkarnain, 2012, *Ilmu Menjual, Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

