

### Daftar Pustaka

- Gaspersz, V. 2001. *Manajemen Produktivitas Total*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan ke-3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, G.C., dan Dadi Adriani. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaram Strategik*, Yogyakarta ANDI.
- RS JIH. 2018. Sejarah RS JIH, diperoleh pada 28 Juni 2018 di: <http://www.rs-jih.co.id/>
- Teori Pemasaran Jasa. 2015. Pemasaran Jasa, diperoleh 2 Juli 2018 di: <https://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2015-1-00314-MN%20Bab2001.pdf>