

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, Achmad dan Rini Rahayu Kurniati (2006). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**, Jurnal-jurnal Ilmu Sosial, Vol 18 No. 1. Malang
- Algifari, 2003, **Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis**, Edisi kedua, UPPAMP YKPN, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2002). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. (2003). **Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan**, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). **Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten Surakarta**: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Basu Swastha dan Irawan, 2001, **Manajemen Pemasaran Modern**, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha, 1984, **Azas-azas Marketing**, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Djunaidi, Moch, 2006, **Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D, 1994, **Perilaku Konsumen**, Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta
- Gaspersz, Vincent. (2002). **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Gramedia :Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- Hadi, Sutrisno. (1991). **Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA**. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko, Hani, 1997, **Manajemen Personalia SDM**, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta
- Hartuti, Purnaweni, 2004, **Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, JIAKP**, Vol 1, No 1
- Helmi, Ahmad, 2003, **Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit**, Medan
- Husein, Umar, 2003, **Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi**, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indriantoro, Supomo, 2002, **Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen**, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 2003, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- Muhammad Guntur dan Bambang Setiaji. (2005). **Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta**. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mulyono, Sri. (1991). **Statistika untuk Ekonomi**. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Nazir, Moh, 1999, **Metode Penelitian**, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta

- Parasuraman, Zeithmal and Bitner (1996), **Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen**, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Purnama, Nursya,bani. (2006). **Manajemen Kualitas Perspektif Global**. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Puspitasari, Mei Gawati dan Muchamad Edris (2011), **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati**, Analisi Majemen, Vol 5 No. 2. Jakarta
- Sekaran, Uma. (2000). **Research, Methods for Business, A Skill – Building Approac**. (Third Edition), John Wiley & Sons, Inc: Singapore.
- Simamora, B. (2004). **Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, M.; dan Effendi, S.(eds.). (1989). **Metode Penelitian Survei**. LP3ES: Jakarta.
- Stanton, William. J. (1992). **Fundamentals of Marketing**. (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani). Erlangga.: Jakarta.
- Sudibyoy, Supardi, 2008, **Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas**, Buletin Penelitian Volume 36, No 4 tahun 2008
- Sugiyono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis**, CV Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1995, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). **Service, Quality, and Satisfaction**.Andi Offset: Yogyakarta
- Widiyanto, Ibnu, 2005, **Metode Riset Bisnis**, STIE IPWIJA, Jakarta
- Yamit, Zulian. (1996) **.Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.