

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 10. No 2. Juli. Hal 171-186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati Rustika dan Wahyuddin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal 1-12. Universitas Muhadiyah Surakarta. Surakarta.
- Bustami. 2010. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya*. Erlangga. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Jakarta
- Dibyantoro dan Nani Cesimariani. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pada CV. Haspari Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol 2 no 2. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. PT Gramedia. Jakarta
- Jonathan, Robin. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur*. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Tahun IX. No 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.
- Kaihatu, TS. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 10 No 1
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku Dua*. Andy. Yogyakarta.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principle of Marketing*. 14th Edition. Pearson Education Limited. England.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Penerbit Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid* , edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Molan, Kristianus. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Hotel Annisa Lewoleba di Kabupaten Lembata. *Disertasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nurachma, E. 2007. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*, Jurnal Keperawatan dan Penelitian Kesehatan, Jakarta
- Paramata, Wayan Arya. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Forum Manajemen*. Vol 8 no 2
- Pindyck, Robert.S dan Rubinfeld, Daniel.L. 2007. *Mikroekonomi*, Edisi Keenam, Jilid 1. PT.Indeks. Jakarta.
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Rinawati, ID, Budi, NP, dan Indriartiningtias R. 2009. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Comlab ITB. *Jurnal Jati Undip*. Vol 4 No 2
- Saifuddin Azwar, Metode Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Schiffman, Leon G. dan Kanuk, Leslie L. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour* 7th Edition *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.

- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta
- Swastha, Basu. 2007. *Azas-azas Marketing*. Penerbit Liberty. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta
- Trihendradi. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar . Vol 12 No. 1, 9-28.