

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W. 1998. "Customer Satisfaction and Word of Mouth". *Journal of Service Research*, Vol. 1, No. 1, h. 5-17
- Bulaeng, A. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Donoghue, S. & Helena, M. K. 2006. "Dissatisfied Consumer's Complaint Behaviour Concerning Product Failure of Major Electrical Household Appliances, A Conceptual Frame Work." Vol. 34, No. 0378-5254, h. 41-55
- Fauzan, R. & Halim, R. E. 2008. "Dampak Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan: Sebuah Perbandingan antara Pelanggan yang Komplain dan Pelanggan yang tidak komplain, Studi Kasus: Service Center di Marginda Depok." Vol. 8, No. 1, h. 1-24
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Forbes, S. J. 2003. "The Effect of Service Quality and Expectations on Customer Complaints." Departement of Economics, University of California at San Diego.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halstead, D. 2002. "Subtitute For Or Supplement To Consumer Complaints?, Negative Word Of Mouth." Vol. 15, h. 1-12
- Husain. 2010. "Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Non Medis Pada Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk." Diakses dari <https://husainskmmkes.wordpress.com/2010/02/24/kepuasan-pasien-rawat-inap-terhadap-pelayanan-non-medis-pada-badan-rumah-sakit-daerah-luwuk/>
- Kotler, P. 2005. *ManajemenPemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Mileniumed ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Gary, A. 2012. *Prinsip-prinsipPemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Susanto, A. B. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. 1 ed. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Mahapatra, S. N. 2014. "An Emperical Analysis of Cause of Consumer Dissatisfaction and the Reasons Why Consumers Enduring Dissatisfaction." Vol. 9, No. 1, h. 71-89 diakses tanggal 13 Juni 2014, dari [www.sjm06.com](http://www.sjm06.com).

Mote, F. 2008. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang." Tesis tidak dipublikasikan, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Muis, M. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan Yang Membedakan Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pelanggan Telkom Flexi." Tesis, Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Rahman, S., & Widiyanto, I. 2015. "Service Atonement toward the Service Dissonance and Customer Switching." *Journal of Economics Business and Management*, Vol. 3, No. 7, h.719-724

Richins, M. L. 1983. "Negative Word of Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study." *The Journal of Marketing*, Vol. 47, No.1, h. 68-78. Diakses tanggal 13 Juni 2014, dari <http://www.jstor.org/stable/3203428>

Santoso, S. 2000. *SPSS: Mengolah Data Statistik secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Shahin, A., & Jantyan, N. 2011. "Estimation of Customer Dissatisfaction Based on Service Quality Gaps by Correlation and Regression Analysis in Travel Agency." Vol. 6, No.3. Diakses tanggal 15 Febuari 2015, dari [www.cscenet.org/ijbm](http://www.cscenet.org/ijbm).

Solvang, B. K. 2008. "Customer Protest, Exit, Voice or Negative Word of Mouth." Vol. 3, No.1, h. 14-32

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.