

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, 2011, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi*”
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Edvardsson, 1994. *Quality of service: Making it Really Work*, New York, McGraw, Hill, Inc.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gronross, C, 2006. “*Service quality : the six criteria of good perceived service quality*”, Review of Bussines, Vol 9, Winter, pp 10-13.
- Halim, 2006, “*Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Restoran Mirimar Medan*”

- Handono. Lisa, 2004, "*Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*", Skripsi Petra, Malang
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa – Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kertajaya, Hermawan. 2003. *New Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovenia, 2012, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang*"
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa – Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2004. Essay: "*Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*".
- Morgan Robert M & Hunt Shelby. 2004. "*The Commitment trust theory of relationship marketing*" journal of relationship marketing.
- Parasuraman, 2005, *Marketing Research*, 2nd edition, USA, Addison-wesley Publishing Company, Inc

- Raharjani, Jeni. 2005. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan sebagai Tempat Berbelanja*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1
- Rahmatika, Y. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunariyah, 2012, “*Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Laboratorium Biologi UNDIP*”
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset: Yogyakarta.
- Trisnantoro, Laksono. 2005, *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*, Andi: Jakarta.
- Umar, Husein. 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Utama, Surya. 2003, “*Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*” *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatra Utara*.
- Wahyuningrum, 2011, “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran*”

Winahyuningrum, 2010, "*Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*"

Youti A. Oka, 1997, *Dasar-Dasar Bisnis*, Andi Offset; Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie; Bitner M.J; Gremler, Dwayne. 2006. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.