

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Aditama Kususma. 2011. **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)”**. Skripsi Tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 1997. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Kesehatan RI, Peraturan Kesehatan RI, No.159b/Menkes/Per/II/1988,Jakarta,1988.
- Ferdinand, Agusty Tae.2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam.2005. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**.Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan.2007.**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua**. “Jurnal Manajemen”. Vol. 2, No.1
- Hardiyati, Ratih. 2010. **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pangilaran”**. Skripsi Tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husnul, Khatmah. 2011. **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI cabang Semarang Pattimura)”**. Skripsi Tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indriantoro,Supomo.2002. **Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen**, Edisi Pertama,.Yogyakarta:BPFE
- Indraty, Dewi Retno.2010. **“Analisis Pengaruh Kualitas PelayananJasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Puskesmas Gunungpati Semarang)”** Skripsi Tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Joseph Hair, dkk. 1995. **Multivariate Data Analysis**, New Jersey : Pearson Education , Inc.
- Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. **Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya**. “Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan” vol. 10, no. 1, hal.66-83
- Kotler, Philip.1993.**Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_.1994. **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kedelapan,Jilid I. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI.
- \_\_\_\_\_.1997.**Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jilid I. Jakarta : PT Prehalindo
- \_\_\_\_\_ dan A.B Susanto.2000.**Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama).Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_.2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat.2001. **Manajemen Pemasaran Jasa edisi pertama**. Jakarta:Salemba 4
- \_\_\_\_\_ dan A. Hamdani, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, 2 ed, Salemba Empat : Jakarta.
- Nurchaya, I Nyoman.2007. **Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali. Bali** : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Rangkuti, Freddy.2002. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: CV. ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. 2007. **Statistik Untuk Penelitian**, Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.

Supranto, J. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: Rineka Cipta.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1197/Menkes/SK/X/2004

Tjiptono, Fandy. 1995. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset,

\_\_\_\_\_ dan Greorious Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta : Andi Offset.

Utama, Surya. 2003. **Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit**. Medan : Universitas Sumatera Utara.