

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2003, **Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis**, Edisi kedua, UPP  
AMP YKPN, Yogyakarta
- Basu Swastha, 1984, **Azas-azas Marketing**, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta
- Basu Swastha dan Irawan, 2001, **Manajemen Pemasaran Modern**, 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
- Fandy Tjiptono, 1995, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**, Badan  
Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**, Badan  
Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- 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, 1994, **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
- Nazir, Moh, 1999, **Metode Penelitian**, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), **Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen**, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Sudiby, 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
- Widiyanto, Ibnu, 2005, **Metode Riset Bisnis**, STIE IPWIJA, Jakarta