

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Rahmulyono. 2008. **Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman**. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Augusty Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. **“Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen”**. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. **“Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”**. *Usahawan*, No.5
- Assauri, Sofjan. 2003. **“Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam usahawan**, No.01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Barnes, James G. 2003. **Secrets of Customer Relationship Mngement** (terjemahan Andreas Winardi). Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2002. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta : Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2004. **Service Quality Satisfaction**. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2002. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Imam Ghozali. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2002. **Manajemen Pemasaran** (Edisi Milenium). PT Prenhalindo. Jakarta.
- M. Nur Nasution. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Ghalia Indonesia. Bogor.

- Nanang Tasunar. 2006. **"Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak"**. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Rachmadi. 2008. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun**. Tugas Akhir program Magister Universitas Terbuka tidak dipublikasikan. Jakarta
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Subihaini. 2001. **Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen**. Jurnal Bisnis dan Strategi. Tahun VI, h.99-115
- Sugiyono. 2007. **Statistika Untuk Penelitian**. ALFABETA. Bandung.
- Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama. Yogyakarta
- Surya Utama. 2005. **Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit**. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 09 (1). 1-7
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. **"Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua"**. **Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen**, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Umar, Husein. 2000. **Metode Penelitian untuk Pemasaran**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2005. **Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165
- Yamit, Zulian. (2005). **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.