

DAFTAR PUSTAKA

- Anis Wahyuningsih, (2003). *Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Kanupateri Karanganyar*. (SKRIPSI), Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djarwanto PS dan Subagyo Pangestu (1993). *Statistik Induktif*. BPFE. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____ . (1997). *Strategi Pemasaran*. Offset. Yogyakarta.
- Husein Umar. 1999. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Philip Kotler, (1993). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan Jaka Wasana, Jilid I, Erlangga.
- Philip Kotler, Susanto AB. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono, (1999). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Alfa Beta. Bandung.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Swasta, Hani Handoko. (1998). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Tati Kusuma Damayanto. (2003). *Analisis Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta*. (SKRIPSI). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Unung Uchyana. (1986). *Hubungan Masyarakat*. CV. Remaja Karya. Bandung.
- William J. Stanton. (1996). *Prinsip Pemasaran I*. Erlangga. Jakarta.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi Ekonosia*. FEUI. Yogyakarta.

