

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M, 2009, *Populasi tak terhingga; populasi tak jelas/pasti; quota sampling; purposive sampling; convenience/opportunistic/incidental/accidentalsampling; snowball sampling*, <http://tatangmanguny.wordpress.com>
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Rieneka Cipta, Jakarta
- Assauri, Sofjan .2003. “Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
- Chandra, Gregorius, 2006, *Strategi Program Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta;
- Cole, Jim, 2007, *Bank Scores Climb; Service Initiatives, Higher Rates Cited*, *American Banker*, New York, vol 172;
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang;
- Gujarati, Damodar, 2006, *Basic Econometrics (3 rd edition ed.)*, New York, Mc. Graw Hill, inc.
- Johns, Ted, 2005, *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*, Kunci Ilmu;
- Keith, Denton, 2006, *Enhance Competitiveness and Customer Satisfaction ...Here's One Approach*, *Industrial Engineering*, Academic Research Library;
- Kivetz, Ran, 2005, *Promotion Reactance: The Role of Effort-Reward Congruity*, *Journal of Consumer Research*; Academic Research Library;
- Kotler, Philip, 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*, Prenhalindo, Jakarta;
- Kuncoro, Mudrajad, 2007, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta;
- Mardalis, 2006, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

- Olorunniwo, Festus, Hsu, Maxwell, K. Udo, Godwin, J., 2006, *Service quality, costomer satisfaction, and beharioral intentions in the service factory*, University of Wisconsin-Whitewater, USA;
- Purwanto, S. 2007. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Available online* at <http://klinis.wordpress.com> (diakses 7 Januari 2011).
- Setiaji, Bambang, 2005, *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*, Program Pascasarjana UMS, Surakarta;
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Svenson, Goran, 2006, *Sequential service quality in service encounter chains: Case Studies*, Halmstad University, Halmstad, Sweden;
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta;
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta;
- Umar, Husein, 2005, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta;
- Utama, S. 2003. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Medan: FKM USU. *Available online* at <http://library.usu.ac.id> (diakses 7 Januari 2011)
- Wiyono, Slamet Azis, Wahyuddin, 2007, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta