

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Utama
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendapat dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Armisdet, C.G dan G. Clark. 1996. *Costumer Service and Support*. Jakarta: PT Elek Media Computindo
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Computindo
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Officer
- Jogiyanto. 2004. *Metodelogo Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE – UGM
- J.Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grapindo Persada
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Jakarta: Salemba
- _____. 2004. *Marketing Manajemen*. New York: Prentive Hall
- Lopiyoudi, Rambat. 2001. *Strategi Pemasaran Modern*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Narbuka, Colid. 2005. *Petunjuk untuk Peneliti Pemula*. Bandung: CV. Alfabeta
- Nasir, Moh. 2003. *Metode Penelitian Cetakan ke 3*. Jakarta: Galia Indonesia
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghlia Indonesia.
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purwodiminto. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Persero

- Sardiman. 2001. *Interaksi dan motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan ke Lima*. Bandung: Alfabeta
- The Liang Gie. 2002. *Cara Belajar Yang Efisien*. Yogyakarta: liberty
- Tjiptono, Fendy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Valeri A Zaithelm and Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing The MC Grow-Fill Compenies*
- Wijayanti, Ari. 2009. *Pengaruh Tarif, Fasilitas dan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta