

DAFTAR PUSTAKA

- Achmady, Yudha. 2008. *Mekanisme Memahami Pelanggan*. Forum PDAM Indonesia.
- Adunair, Nur Adunair. 2009. *Pengertian-pengertian Pelayanan*. Artikelpdf.
- Alzolibani, Abdullateef A., 2011. ‘*Patient Satisfaction And Expectations Of The Quality Of Service Of University Affiliated Dermatology Clinics*’. *Journal of Public Health and Epidemiology* Vol. 3(2), pp. 61-67, February 2011.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Filetype:pdf. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2009. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boulding, William; Glickman, Seth W.; Manary, Matthew P.; Schulman, Kevin A.; and Staelin, Richard. 2011. ‘*Relationship Between Patient Satisfaction With Inpatient Care and Hospital Readmission Within 30 Days*’. *The American Journal Of Managed Care, Vol 17. No.1*.
- Budiyono. 2004. *Statistika Dasar Untuk Penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Efyoun. 2011. *Suramnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Artikel <http://kerockan.blogspot.com/feeds/posts/default?alt=rss>.
- Fitri A & Anne, Marrie. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia Bergambar*. Makasar: Galeri Lontara.
- Geetika, Shefali Nandan. 2010. *Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality: A Study of Railway Platforms in India*. *Journal of Public Transportation, Vol. 13, No. 1*.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar : Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Hasin, M. Ahsan Akhtar. 2011. *Perception of Customer Satisfaction and Healthcare Service Quality in the Context of Bangladesh*. *International*

Journal for Quality research UDK- 378.014.3(497.11). Bangladesh: Bangladesh University of Engineering and Technology.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Edisi 13 Jilid 1. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Edisi 13 Jilid 2. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lumenta dkk, Nico A. 2006. *Manajemen Hidup Sehat* Jakarta: Gramedia.

Maddy, Khairul. 2009. *Bisnis Wirausaha "Pengertian Pelanggan"*. Artikelpdf:Chama.

Muhondwa, E.P.Y.; Leshabari, M.T.; Mwangu, M.; Mbembati, N.,; and Ezekiel, M.J. 2008. *Patient Satisfaction at The Muhimbili National Hospital in Dar Es Salaam, Tanzania. East African Journal of Public Health Volume 5 Number 2 August 2008*. Dar es Salaam: Muhimbili University of Health & Allied Sciences.

Nursalam, 2006. *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Setiaji, Bambang. 2010. *Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.

Siagian 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan*. Artikelpdf.

Simamora, Bilson. 2007. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sudarma, Momon. 2008. *Sosiologi untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sutama. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Suteja, Wira. 2006. *Konsumen (Panduan Layanan Konsumen)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Trimumpuni, Ester Nunuk, 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wiyadi, 2009. *Pengukuran Indeks Daya Saing Industri Kecil Menengah (IKM) di Jawa Tengah*. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 13 No. 1, April 2009, Hal: 77-92.