

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas*, Surakarta : *Jurnal Empirika*, Vol :19 No 2, hal 218-213.
- Aditama T.Y. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Adrian Payne, 2001, *Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Andi and. Pearson Education.
- Albert, Caruana 2002, *Service Loyalty the Effects of Service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*. Vo. 36 No. 7 pp. 811 – 828.
- Buchari Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta
- 2004, *Manajemen Pemasaran*, edisi millinium, Jakarta : Penerbit PT. Prehallinda.
- Dale, 2003. *Definisi kualitas*. Gramedia Pustaka Utama.
- Djarwanto PS, 1998. *Statistik Induktif*. BPFE, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hariyanti, Widi, dkk, 2008. *Pengaruh Pelayanan Tenaga Medis Fasilitas dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*, Lampung : *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, vol 1, No 1 hal 31-37.
- Hartanti, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar*. *Skripsi*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo
- Kotler, P dan G. Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis. Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Milenium ed. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta
- Kurniasari, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Dasar-dasar pemasaran*. Edisi kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51
- Nugroho, Bhuono Agung, 2005. *Strategi Jitu : Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Saifuddin, Azwar. 2001. *Reliabilitas dan validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methodes for Bussines- A skill Building Approach*. Third Edition. New York. Jhon Wiley & Sons Inc.
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Methods for Business*. Third Edition, United States of America : Soutbern Illinis University at Carbonadale.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3S
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pusataka Utama.
- Sugiyarto, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. CV Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. CV Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy, 2005. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing.

Wibowo, 2002, Analisis Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Tesis. Tidak Diterbitkan. Program MM UNS Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.