

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Zulfkar. 2010. *Impact of Service Quality of Short Messaging Service on Customers Retention; an Empirical Study of Cellular Companies of Pakistan*. International Journal of Bussines and Management. Vol. 5. No. 6. Pp. 154 – 160.
- Anik Irawati, Chatarina. 2010. *Analisis Variabel-variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSJ Daerah Surakarta*. Tesis tidak dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Filetype:pdf. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arsyad, L. 1999. *Ekonomi Manajerial*. BPFE. Yogyakarta.
- Engel, FJ. 1995. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Alih Bahasa Budijanto. Binarupa Aksara. Yogyakarta
- Efyoun. 2011. Suramnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Artikel <http://kerockan.blogspot.com/feeds/posts/default?alt=rss>.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Herlina, Rachmawati. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta*. Tesis tidak dipublikasikan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hidayat, Cecep. 1998. *Manajemen Pemasaran*. IPWI. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia. Jakarta.
- Kartajaya, H. 1997. *Marketing plus 2000. Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indeks . Jakarta.

- Kheng, Liang Lo. 2010. *The Impact of Service on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 2. No. 2. Pp. 57 – 67.
- Lumenta dkk, Nico A. 2006. *Manajemen Hidup Sehat*. Jakarta. Gramedia.
- Naik, Krishna. 2010. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Science. Vol. 16. Number 2. Pp. 231 – 243.
- Nasution, S. 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito. Bandung
- Nursalam, 2006. *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, Zeithmal, V.A, A.A. Berry, L.L. 1995. *Delivering Service Quality. Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. NewYork.
- Ravichandran. 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model*. International Journal of Bussines and Management. Vol. 5. No. 4. Pp. 117 – 124.
- Satrianegara, Saleha. 2009. *Organisai dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Setiaji, B. 2006. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta : Muhammadiyah University Press.
- Setiawan, Eko. 2005. *Manajemen Kualitas*. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Siddiqi,Umar.2011. *Interrelations between Service Qualit Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh*. International Journal of Bussines and Management. Vol. 6. No. 3. Pp. 12 – 36.
- Sinambela, Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta:PT Grasindo.
- Tciptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Andi Offset. Yogyakarta.

Yoga Aditama, Tcandra. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UII Press. Jakarta.

Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII.