

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2010. *“Manajemen Administrasi Rumah Sakit”* Edisi ke-2. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Arifah, Umi, 2013, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM)Surakarta”*, Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aryani, Dewidan Rosita, 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Bisnis & Birokrasi, The Jurnal Ilmu Administrasi Organisasi*”, Progam Study Ilmu Administrasi Departemen Fisip, Universitas Indonesia, Vol. 17, No. 2, Agustus 2010, P 114-126.
- Laksana, 2008. *“Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis”*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaspersz, 2011. *“Total Quaity Management”*. Cetakan ke-7 edisi revisi & perluasan. Jakarta Pusat: PT Penabar Swadaya.
- Herlambang dan Murwani, 2012. *“Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit”*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, Nawaser dan khaksar, 2011 “Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty”. *The Journal of Humanities and Social Science*. volume 1, Number 7 (Special Issue – Juni 2011).
- Kasmadi dan Sunariah, 2013. *“Panduan Modern Penelitian Kuantitatif”*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.
- Khuong dan Anh, 2013. “Direct and Indirect Effect of Customer Satisfaction through Product and Service Quality – A Study of PhuNhuan Jewelry Stores in Ho Chi Minh City, Vietnam”. *The Journal of Economics, Businnes and Management*”. Volume 1, Number 3, August 2013.
- Mosahab, Mahamad, dan Ramayah, 2010. “Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test of Mediation”. *The Jurnal Business Research*”, Volume 3, Number 4, October 2010.
- Naik, Gantasala, danPrabhakar, 2010. “Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing”. *The European Jurnal of Social Sciences*”. Volume 16, Number 2 (2010).
- Normasari, Selvy, Kumadji dan Kusumawati, 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyaitas Pelanggan”. Survei pada Temuan Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu*

Administrasi, Universitas Brawijaya Malang". Vol.6, No.2, Desember 2013. P1-9.

Novianto, agus, 2014, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KKP Pratama Surakarta)*", Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nurani, Tutik, 2012, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi*", Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Priyatno, 2013. "*Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*". Cetaan ke-1 Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto dan Winarsih, 2013. "*Manajemen Pelayanan*". Cetakanke-XI. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Sachro dan Pudjiastuti, 2013. "The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo BromoAnggrek Train Jakarta – Surabaya in Indonesia" *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e- ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668*". Volume 12, Issue 1 (Jul – Aug. 2013), PP 33-38.

Sari, 2010. "*Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*". Cetakan ke-4. Yogyakarta: Nuha Medika.

Setyorini, 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun". *Jurnal Socios Cientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan*". Fakultas Ekonomi Universitas Antakusuma (UNTAMA) Pangkalan Bun, Vol.3, No.1, Februari 2011, P. 167-178.

Subana dan Sudrajat, 2011. "*Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*". Cetakan ke- 4. Bandung: CV Pustaka Setia.

Subiyantoro, sigit, 2012, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surakarta Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota*", Tesis, Universitas Muhhamadiyah Surakarta.

Sujarweni, Winratna dan Endrayanto, 2012. "*Statistik untuk Penelitian*." Edisi ke-1. Yoyakarta: GrhaI lmu.

Sunyoto, 2011. "*Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*". Cetaan ke-1. Yogyakarta: CAPS

Sunyoto, 2012, "*Analisis Validitas & Asumsi Klasik*". Cetaan ke-1. Yogyakarta: Gava Media.

Sunyoto, 2012. "*Validitas dan Reliabilitas Dilengkapi Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*" Cetaan ke-1. Yogyakarta: Nuha Medika

- Vaniia, 04 Mei 2012. “ Persepsi Konsumen”
.<http://vaniariyanti.blogspot.com/2012/05/persepsi-konsumen-pengertian-persepsi.html>. Diakses jam 01.02pm tanggal 19 Juni 2014.
- Wijaya, 2011. “*Manajemen Kualitas Jasa*”. Cetakan 1&2 . Jakarta Barat: PT Indeks.
- Yuri dan Nurcahyo, 2013. “ *Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*”. Cetakan ke-1. Jakarta Barat: PT Indeks.