

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2002 ; *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek* , Edisi Revisi V, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Aziz Slamet Wiyono dan M. Wahyudin, 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten* , Tesis. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budi W Sutjipto, 1997, *Service Quality, Alternatif Pendekatan dan Berbagai Prosedur di Indonesia* usahawan No. 01, Th, XXVI.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi 4. : BPFE Yogyakarta.
- Engel, F.J., dkk. 2001. *Consumen Behaviour*. 9<sup>th</sup> edition. Harcourt, Orlando.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N dan Bambang, S., 2002 ; *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Kotler, P, 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K., 2002, *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mowen, John. C dan Minor, Michael. 2001. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Lina Salim. 2002. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Nunet Murniasih, 2000, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pada Rumah Sakit Elisabeth di Semarang*.
- Nur Ahmad dan Maksum Ainaini, 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika, Vol. 19 No. 2.
- Parasuraman et. All, 2000. *SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception of Sevice Quality*. Journal of Retailing.

- Rini Endarwati, 2001, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Abon Elang di Boyolali*.
- Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia Terjemahan Oleh Baldari Amartunga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sabihaini., 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Jakarta.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.
- Zeithaml, V. A., Berry L. L and Parasuraman A. 1996. *"The Behavioral Consequences of Service Quality"*. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. 2004. Yogyakarta: Penerbit Andi. (Kotler, 2006:52).