

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2003. **Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis** : Edisi ketiga. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Djunaidi, Moch. 2006. **Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan** : Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146.
- Engel, James F, dan Blackwell, Roger D. 1994. **Perilaku Konsumen**, Edisi Keenam, Jilid I. Jakarta: Binarupa,
- Tjiptono F. 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, Imam, 2001. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Purnaweni H. 2003. **Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah**. JIAKP : Vol 1 No 1.
- Helmi A. 2003. **Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit**. Medan
- Husein U. 2003. **Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi** : cetakan Ketiga. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro S. 2002. **Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen** : Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Kotler, 1994. **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kedelapan, Jilid I. Jakarta : Fakultas Ekonomi UI

Kotler, 2005. **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jilid I. Jakarta : PT Prehalindo.

Sudibyoy, Supardi. 2008. **Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas**, Buletin Penelitian Volume 36, No 4 tahun 2008.

Sugiyono. 1999. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung : CV Alfabeta.