

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Prakti*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aisyati, Azizah dkk. 2007. *Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri*. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Djarwanto Ps dan Subagyo, Pangestu, 1998, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Gasper, Vincent. 1999. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Thrid Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Irawan, Wijaya & Sudjoni, 1999, *Pemasaran Prinsip dan Kasus*, BPFE Yogyakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo.
- 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 dan Amstrong, Gary, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2001. *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Kotler, Philip., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prehallindo, Salemba Empat, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April): 37-51.
- Milk Wisniewski dan Hazel Wisniewski. 2005. *Measuring Service Quality in a Hospital Colposcopy Clinic*. International Journal of Health Care Quality Assurance. Emerald Group Publishing Limited.
- Nurcaya, I Nyoman. 2007. *Kualitas pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali*. Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Pertiwi, Tri Kartika. 2008. *Kualitas pelayanan Rumah Sakit Daerah untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Jawa Timur*. Jurnal Ekonomi Management. UPN "Veteran" Jatim.
- Pyu Cheng Lim dan Nelson K.H. Tang. 2000. *The Development of a Model For Total Quality Healthcare*. Managing Service Quality, MCB University Press.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT GramediaPustaka Utama.
- Sabihaini, 2000, *Analisis Tingkat Layanan Bank*, JSB, No. 5 Vol. 1.
- Setiawati, Erma, Murwanti, Sri, 2006, *Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*, Benefit, Vol. 10, No. 1, Juni, h. 77-88.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Methods for Business*, Third Edition, United States of America: Southern Illinois University at Carbondale.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta: Jakarta.
- Susila, Ikhwan, Fatchurrohman, 2004, *Service Value: Sebuah Variabel Pemeditasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli*, Empirika, Vol. 17 No. 1, h. 79-94.
- Swastha, Basu. 1998. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Swastha, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

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

Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*, Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2003, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi, Andi Offset: Yogyakarta

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.