

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Rahmasari, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Kalpataru*. Skripsi. Malang: Universitas Merdeka.
- Ari Budi Sulistiono, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap*, Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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.
- Benny Adi Nugraha, 2000. *Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Penginapan di Hotel Surya Indah Sala tiga* , Tesis. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N dan Bambang, S., 2002 ; *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akutansi dan Manajemen*, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Kotler, P, 1997 ; *Marketing Management Analisis, Planning, Implementation and Control*, Ninth Edition, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Nur Ahmad dan Maksun Ainaini, 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta* , Empirika, Vol. 19 No. 2.
- Rahayu, A, Y.S., *Penilaian Kualitas Pelayanan Oleh Konsumen*. [http://www.pu.go.id/itjen/buletin/303\\_lotoda.htm](http://www.pu.go.id/itjen/buletin/303_lotoda.htm)
- Sugiono, 1999 ; *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, CV. Alvebet.
- Tri Sulistyoyo Yunarto, 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Rejo Semarang*, Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.