DAFTAR PUSTAKA

Andari, Eni. 2009. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Yogyakarta”. **Jurnal Ekonomi Janavisi**. Vol. 12, No. 3. Oktober 2009. Hal. 239 – 262. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Angipora, Marius. 2002. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi Kedua.PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2004. ”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall”. **Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya**. Vol 1. No. 1. Juni 2004. Hal. 54 – 61. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. **Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global**. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.

Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.

Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen.** Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua”. **Jurnal Manajemen**. Vol. 2. No. 1. Januari. Hal. 39 – 62. Universitas Pelita Harapan. Jakarta.

Jonathan, Robin. 2005. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur”. **Jurnal Keuangan dan Perbankan**. Th. IX. No. 2, Mei. Hal. 409 – 418. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.

Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang”. **Aset**. Februari 2010. Hal. 117 – 124. Undip. Semarang.

Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kesebelas. Jilid 1dan 2. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 1. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. **Pemasaran**. Buku 1. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Mas'ud, Fuad. 2004. **Survai Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi.** Badan Peneribit UNDIP. Semarang.

Mugiono, Djasly By dan Syafii Idrus. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang". **Wacana**. Vol. 13, No. 4. Oktober. Hal. 552 – 568. PPSUB. Malang.

Sugiyono. 2005. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.

Sumarwan, Ujang. 2003. **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.** Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.

Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar**. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo W. 2007. **Pengantar Bisnis Modern**. Edisi Ketiga. Cetakan Kesebelas. Liberty. Yogyakarta.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. **Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan**. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality dan Satisfaction**. Andi. Yogyakarta.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. **Pengantar Statistika**. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Usmara. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogjakarta.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional