

DAFTAR PUSTAKA

- A Hart, Norman dan John Stapleton. (1995). *Kamus Marketing*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budi W. Soetjipto. (1997). *Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan, no.1 (Januari).
- Djarwanto P.S dan Pangestu Subagyo. (1993). *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, S (1991) *Metodologi Riset*. Jilid II. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Irawan D, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Isnawati. (1997). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan RSUD Ambarawa*. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler, P (terj). (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupioadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Singgih Santoso. (2001). *SPSS: Mengolah Data Untuk Statistik secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.