

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alma, B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.
- Daniliata, Risnaldi. 2004. Pengaruh Quality Service terhadap Kepuasan Konsumen Perum DAMRI Malang.
- Febri, Dwi. 2006. Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Konsumen.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang.
- Indrianto, Nur. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa, Benyamin Molan, Penyunting, Bambang. Edisi 11. Jilid 1. Indeks. Jakarta
- Lukasyanti. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rumah Sakit.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Nugroho, J. Setiadi, SE.,MM. 2008. *Prilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Kencana. Jakarta
- Patrisia, Lisa. 2009. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

- Priyatno, Dwi. 2008. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Retnowati, Dinik. 2008. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang*.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power Of Brands*. Gramedia: Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *The Power of Brand*. Cet. Kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik Ed 11*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 2002. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *MPB*. Edisi ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi IV Andi. Yogyakarta
- Tse. David K. & Wilton. Peter C.. 1988. "Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension". *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, May 1988, pg. 204-212.

Sumber Internet

Kotler, Philip. 2002. *Karakteristik Jasa*. Di akses pada 16 Maret 2012
<http://cerdaswirausaha.wordpress.com/2011/06/12/a-karakteristik-pemasaran-jasa/>

Boom, Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma. 2002. *Bauran Pemasaran*. Di akses pada 16 Maret 2012
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17054/3/Chapter%20II.pdf>

Ramli. 2011. *Teori Kepuasan Konsumen*. Di akses pada 22 Maret 2012
<http://percacollection.blogspot.com/>