

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2003). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Djunaidi, M. (2006). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol 4. No.3. April 2006. hal 139-146.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 2004-2005. BPFE. Yogyakarta.
- Khasanah dan Pertiwi. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*. Februari . Hal. 117-124 Vol. 12 No. 2 ISSN 1693-928X.
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2012). *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, A. V. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Pusporini dan Ridwan, H. (2012). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsoed*. Dari <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/viewFile/685/718>. Diakses 9 Mei 2017.
- Rangkuti, F. 2006. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 10. Jakarta : Percetakan PT. Gramedia.

- Samuelson, J. (2000). *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Santoso, S, (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Flex Media Komputindo. Jakarta.
- Siregar. C.J.O. (2004). *Farmasi Rumah Sakit*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Stemvelt, R.C. (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Syarifudin, I. (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)* Volume 1 No. 1 Hal. 37-41.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga. CV Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Umar, H. (2003). *Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi*. Cetakan ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L. (2003). (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.