

Daftar Pustaka

- Atmaja, A.K. 2011. Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor). Skripsi, Ekonomi-S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono,Bambang.2010.Manajemen Pemasaran Rumah Sakit.Jakarta:Rinika Cipta.
- Indraty Dwi R(2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kuwalitas Pelayanan jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen: Progam Studi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip. 2007. Alih Bahasa : Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, PT. INDEKS, Jakarta
- Lopiyoadi. 2007, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi Kedua Jilid Empat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J.2011. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar.Jakarta:Rinika Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (UU No. 8/1999) Menurut pasal 4 UU No.8/1999, hak-hak konsumen.
- Wiyono Aziz S.(2005) dengan judul penelitian nya Pengaruh kualitas pelayanan medis, Paramedic dan Penunjang medis terhadap kepuasan konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten: Program Pasca sarjana Universitas Muhamadiyah Surakarta.