

## DAFTAR PUSTAKA

- ..... 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Terjemahan oleh :  
Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Jilid I. Jakarta: Prenhallindo
- ..... 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Aditama, Candra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi  
Kedua. Jakarta. : UI-Press
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi  
Revisi V. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi  
Revisi V. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Asri, Marwan. 1991. *Marketing*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPP-AMP
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali Imam & Castellan N. John. 2007. *Statistik Nonparametrik*. Semarang :  
Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta:  
BPPE
- Gujarati, Damodar, 1991, *Ekonometrika Dasar*, Terjemahan oleh Sumarno Zain.,  
Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hadi Sutrisno, 2000, *Analisa Regresi*, Yogyakarta, Andi
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia,  
Jakarta.
- Jasfar, Farida .2000. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Edisi Pertama. Jakarta  
: LPFE USAKTI
- Keegan, Warren J. 1996. *Manajemen Pemasaran Global*. Terjemahan oleh  
Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler Philips., 1997, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan,  
Implementasi, dan Pengendalian Jilid I*, terjemahan oleh Hendra Teguh,  
dan Roni A Rusli, 1998, Jakarta, Prenhalindo

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Terjemahan oleh : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Jilid I. Jakarta: Prenhallindo
- Lerbin J. Aritonang, 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Gramedia, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 1988. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Eresco
- Parasuraman, A. Valerie A. Zeithmal, dkk., 2000, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". Dalam *Journal of Marketing*. Vol 49 (Fall 1985), 41-50.
- Payne, Adrian, 1993, *Pemasaran Jasa* (Terjemahan Fandi Tjiptono), Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2003, *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta, PT Elekmedia Komputindo
- Stanton, William J., Michael J. Etzel, Bruce j. Walker, 1993, *Fundamental of Marketing*, Ninth Edition, Mc Graw Hill, Inc, New York.
- Sugiyono, 1999, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Edisi Kedua, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yamit, Zuliant, 2005, *Manajemen Kualitas*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Yazid. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UII-Press