

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Syaifuddin (2003). *Metode Penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, Joseph.F.(2002). *Multivariate Data Analysis*. 5 Edition. Prentice Hall inc.
- Hasan, Iqbal. (2002). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Penerbit Bumi Aksara, Yogyakarta.
- Herjanto, Eddy. (2009). *Manajemen Jasa*. Penerbit Grasindo.
- Jogiyanto. (2007), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit BPFEE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sepuluh. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2002). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A., L.L. Berry, & V.A.Zeithaml. (1991). *Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, Vol 64, No 4 (Winter), pp. 420-450.
- Supranto J, (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sekaran, U. (2005). *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. 4th Edition, John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Silalahi, (2006). *Metode Penelitian*. Edisi Ketiga, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabetha, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2007). Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Penerbit Alfabetha, Bandung.

Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen jasa. Andi Offset. Yogyakarta.

Agung Utama. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Journal of Electronic Commerce Research*, vol.1 no 2.pp.96 -110.

Fan-iitts Publication (2010), Analisis Kualitas Layanan Rumah Sakit di Kota Waingapu. *Journal Of NTT STUDIE* .