

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Azwar, Syaifuddin (2003). *Metode Penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, Joeph.F.(2002). *Multivariate Data Analisis*. 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. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Delapan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2007). *Teknik Memasarkan Jasa Professional*. Penerbit Intermedia, 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. (2003). *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. 4<sup>th</sup> Edition, John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Silalahi, (2006). *Metode Penelitian*. Edisi Ketiga, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

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

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

Tse and Wilton. (2005a). *The impact of perception of interactivity on customer trust and transaction intention in mobile commerce. Journal of Electronic Commerce Research*, vol.6 no 3.pp.165-180.

Wahyuningsih, Anis, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan *Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*, Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, 2002, Surakarta.