

## DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, S. S. dkk. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*, Edisi Revisi – Juli 2015. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kumar, Ranjit. 2011. *Research Methodology*. 3rd edition. India : TJ International Ltd.
- Manurung, Rosida Tiurma. (2012). *Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung : Jendela Mas Pustaka.
- Sugiyono. (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta : Andi Offset.
- (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi II. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm 4<sup>th</sup> edition*. New York: Mc-Graw Hill Companies, Inc.
- (2009). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : Mc-Graw Hill Companies, Inc.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bangun, Noprika Br. (2014). *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Maranatha Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Darmawan. (2007). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Gigi Drg. Tjang and Partners*.
- Nova, Rahadi Fitra. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
- Surya, Juwita Putri. (2013). *Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Travel Xtrans Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

