

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. 2002. *Gambaran tingkat kepuasan dan minat beli ulang pasien antenatal care (anc) puskesmas serta faktor – faktor yang berhubungan di beberapa puskesmas kota bogor, provinsi jawa barat, tahun 2002.*
<http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/16/8ec610b1218a6013808f623c7d59624e02b4c7a2.pdf>., 19 November 2010.
- Crosby P. 1979. *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Masyhuri, Zainuddin, M. 2008. *Metodologi penelitian pendekatan praktis dan aplikatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Oliver R. L. 1997. *Satisfaction:a behavioral perspective on the consumer*. Singapore: McGraw-Hill Companies.
- Pratiknya, A.W. 2001. *Dasar-dasar metodologi penelitian kedokteran*. Edisi 1. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rangkuti F.2003. *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama
- Riyanto Sugih Pambudi. 2005. *Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas rawat inap nglipar I kabupaten gunungkidul provinsi diy (tinjauan pada tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan).*
[http:// eprints.undip.ac.id/8891/1/2649.pdf](http://eprints.undip.ac.id/8891/1/2649.pdf)., 19 November 2010.

- Siti Khadijah Nasution. 2010. *Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Servqual dan Diagram Kartesius Di Rumah sakit Bakti Yudha Kota Depok*.
<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/19336>., 19 November 2010.
- Tjiptono F. 2008. *Service management mewujudkan layanan prima*. Edisi 1.
Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono F. 2009. *Prinsip-prinsip total quality service*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono F., Diana A. 1998. *Total quality management*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml V.A., Parasuraman A. ,Berry L.L.1990. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectation*. United States of America: The Free Press.
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*,1(21):1–12.