

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 1996, **Total Quality Management**, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hurriyati, Ratih, 2008, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, penerbit: CV. ALFABETA, Bandung.
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran**, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler Philip.2002. **Manajemen Permasaran**, Edisi Millenium Jilid I, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2003, **Marketing Management 11 Edition**, Penerbit: Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Lovelock, Chistoper, 2002, **Service Marketing and Management**, Second Edition, Penerbit: Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)**, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Mohamad, Ismail, **Seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi**, 2003, Jakarta
- Payne, Adrian, 2000, **Pemasaran Jasa**, Alih bahasa Fandi Tjiptono, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006, **Manajemen Kualitas: Perspektif Global**, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2000, **Strategi Bisnis**, Penerbit: Andi, Jogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Marketing Scales**, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fendy, dan Gregorius Chandra, 2000, **Service, Quality and Satisfaction**, Edisi II, Penerbit: Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2007, **Service Quality & Satisfaction**,
Penerbit: Andi, Yogyakarta.

W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran dalam Zulian Yamit
Zulian
Yamit 2005

Yamit, Zulian, 2004, **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**, Penerbit: Ekonisia,
Yogyakarta

www.bandung.go.id

www.permatabunda.co.id/index.php/artikel-kesehatan/85-kepuasan?format=pdf

www.wikipedia.com

Surat Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003