

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (1992) *manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amin, Z, L. (2007). *Pengaruh Implementasi Otonomi Daerah Terhadap Kinerja Aparatur Birokrasi Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Lombok Timur , Nusa Tenggara Timur*. Disertasi, UNPAD, Bandung.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Batinggi. (2005). *Materi Pokok Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boarden, W.O.dkk. (2001). *Marketing Principles and Perspectives 3rd ed*. New York: Mc Graw Hill.
- Foster, T. (2001). *101 Ways to boost Customer Satisfction*. Terjemahan Rahadjeng. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Gerson, R. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan Widyaningrum. Jakarta: PPM.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Teguh. Kakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Indonesia, Edisi Milenium,Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Moenir H.A.S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi-2. Bogor: Ghalia.

- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian Cetakan Ke Enam*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pass, et all. (1994). *Kamus Bisnis Lengkap Collins*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, DR. Prof. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Swasta, B. (1996). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tim Penyusun Bahasa Indonesia. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cet 1*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, F. (1998). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Internet:

- Abdelayem, M.M. dkk.. *Consumer Expectation and Consumer Satisfaction Measurement: A Case Study From India, The Bussiness Review Cambridge Hollywood* Vol. 8, Iss. 2; pg. 303, 7 pgs. [online]. Tersedia: <http://proquest.umi.com/pdqweb>. [9 November 2010]
- Geese dan Cote. (2000). *Defining Conumen Satisfaction*. [online]. Tersedia: http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3896. [30 November 2010]

Siregar. (2003). *Manajemen Rumah Sakit: Definisi Rumah Sakit*. [online].
Tersedia: <http://www.tesismars.co.cc/>. [27 November 2010]

