

DAFTAR PUSTAKA

- Alsa, A. (2004). *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2003). “*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Anaz, S. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Wisata Bahari*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Psikologi UNY. Yogyakarta: tidak diterbitkan.
- Aviliani. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Azwar, S. (2008). *Penyusunan Skala Psikologis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danianti. 2004. *Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Perawat pada RSKS Cilegon*. Skripsi pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung: tidak diterbitkan.
- Fadilla, T. (2008). *Hubungan antara Persepsi tentang Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Aqma Cikampek*. Skripsi pada Jurusan Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.
- Hasibuan, M. S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ihsan, H. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Bandung: tidak diterbitkan.
- Indrawijaya, A.I. (2001). *Prilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Julita. (2009). *Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: [Online]. Tersedia: <http://meraandianti.multiply.com/journal/item/153>. (20 Oktober 2009).
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- _____. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kurniawan, A. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Debitur terhadap Kualitas Pelayanan Bank ABC Unit Layanan Mikro (ulm) X*. Tesis pada Institute Pertanian Bogor. Tersedia: <http://elibrary.mb.ipb.ac.id/> (15 Januari 2010).
- Mangkunegara, A. (1993). *Psikologi Perusahaan*. Bandung: Trigenda Karya.
- Nawawi, H. (1992). *Administrasi Personalia untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Haji Masagung.
- Ningsih, S.Y. (2000). *Identifikasi Variabel-Variabel Dominan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di RS dengan Metoda Analisis Faktor*. Skripsi pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Unisba. Bandung: tidak diterbitkan.
- Parasuraman, A., L.L. et al. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Presiden R.I. (1999). *Undang-Undang No.8 Perlindungan Konsumen*. [Online]. Tersedia: <http://www.esdm.go.id/regulasi/uu> (11 Desember 2010).
- Rahayu, (2009). *Kualitas Pelayanan Perawat Ditinjau dari Iklim Kerja dan Motivasi Perawat*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ilmu Pendidikan UPI. Bandung: tidak diterbitkan.
- Robbins. S.P (1993). *Organizational Behaviour*. Edisi ke-6. New York: Printice Hall.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Siagian, S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Somantri, A. & Muhidin, S.A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Stella, O. (2006). *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Psikologi UNY. Yogyakarta: tidak diterbitkan.
- Stenberg, R. J. (2001). *Psychology in Search of the Human Mind Third Edition*. United State America: Harcourt College Publisher.
- Sugiarto. (2003). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Sugiyono, S. (2002). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

———. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suprpto, J. (1997). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Usahawan. Hlm.26. Tjiptono, F.1997.

Surakhmad, W. (1991). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tersito.

Tjiptono, F & Chandra. (2007). *Service Quality Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Z. (1996) .*Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama. UII Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi.

———. (2005).*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan Keempat. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

