

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2003, *Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Assauri. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid1. Jakarta: PT Gramedia.
- Atina. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value's (Studi Kasus RS PKU Muhammadiyah Cabang Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Teknik Industri, UII.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lien, N., H dan Kao, S., L. 2008. *Journal of "The Effect Of Service Quality Dimension On Customer Satisfaction Across Different Service Type: Alternative Differentiation As A Moderator. Advances In Customer Research"*. Vol. 35, [online] Tersedia pada <http://www.acrwebsite.org/volumes/13639/volumes/v35/NA-35> [Diakses 2 November 2017]
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Safirin. 2002. *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Unessa University Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J., (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Wang, I., dan Shieh, C. J., 2006. "The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example Of CJCUC Library". *Journal of Information & Optimization Sciences*. Vol. 27, No. 1, pp. 193-209.

Zeithaml, V. dan M.J. Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd edition. Boston: Mc GrowHill/Irwin

