

DAFTAR PUSTAKA

- Aluise, John J. 1997. Dokter sebagai manajer. Jakarta, Buku Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta, pustaka sinar harapan
- Barata, Atep. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta, PT Gramedia Pustaka
- Engel, James F, et al. 1990. Perilaku Konsumen, Jilid II. Jakarta, Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam. 2005. Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan. Ghalia indonesia
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehallindo
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol). Jakarta: Prehallindo
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks
- Nova, Firsan. 2011. Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis. Perusahaan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oliver, R.L. and Swan, J.E. 1989. *Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions A Field Survey Approach. Journal of Marketing*
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sumarni, Murti dan Wahyuni, Salamah. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Swasta DH, Basu dan Irawan. 2002. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. 1996. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Tse dan Wilton. 1988. *Models Of Consumer Satisfaction Formation : An. Extention. Journal Of Marketing Reaserch*