**DAFTAR PUSTAKA**

Algifari, 2003, Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis, Edisi kedua, UPP

AMP YKPN, Yogyakarta

Djunaidi, Moch, 2006, Analisis Kepuasan Pelangan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146

Day (Dalam tse dan wilton,1998 ) dan Fandy Tjiptono 1996, Kepuasaan atau Ketidak puasaan pelangan

Elthaitamm, 1990, *Service excellence*

Fandy Tjiptono, 1995, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta

Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan

Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, Badan

Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Garvin (Tjiptono : 1996 ) Perspektif Terhadap kualitas

Gronroas et. all ( Tjiptono, 1998) kualitas total suatu jasa

Goest dan davis ( Tjiptono : 1996 ) kualitas kondisi dinamis

Handoko, Hani, 1997, Manajemen Personalia SDM, Edisi Ketiga, BPFE,

Yogyakarta

Hartuti, Purnaweni, 2004, Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa

Tengah, JIAKP, Vol 1, No 1

Helmi, Ahmad, 2003, Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit,

Medan

Husein, Umar, 2003, Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi, cetakan

ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Indriantoro,Supomo, 2002, Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan

Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta

Kotler, Philip, 1994, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta

Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan,

Implementasi dan Kontrol, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta

Nazir, Moh, 1999, Metode Penelitian, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta

M. juron adalah kecocokan untuk pemakain (*fitnees for use )*

Olson dan dover (dalam Tjiptono : 1996) Harapan pelangan

Parasuraman, Et, all., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56

Pasuraman, Et, all (dalam Tjiptono, 1996) *Teknical Quality*

Philip B. Cosby Menaruh perhatian besar kepada transpormasi budaya kualitas

Sudibyo, Supardi, 2008, Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan

Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas, Buletin Penelitian

,Volume 36, No 4 tahun 2008

Sugiyono, 1999, Metode Penelitian Bisnis, CV Alfabeta, Bandung

Taguchi, Biaya dapat diturunkan dengan cara perbaiki kualitas dan kualitas

W. Edward deming Strategy Deming

Widiyanto, Ibnu, 2005, Metode Riset Bisnis, STIE IPWIJA, Jakarta

Zeithami 1996, Definisi jasa

Zethami et.all (dalam Tjiptono , 1996) Model konseptual