

## Daftar Pustaka

- Ahmad Darmawijaya, 2004, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero) terhadap Kepuasan Industri Kecil di Kabupaten Bantul dan Kulon Progo DIY*, Skripsi, Tidak dipublikasikan, UMY.
- Budi W. Soetjipto, 1997, "Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia", *Usahawan*, Tahun XXVI No.01, Januari, hal 18-24.
- Cravens, DW., 1999, *Pemasaran Strategis (Terjemahan)*, Edisi IV, alih bahasa : Eina Salim, Erlangga, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1998, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*, Edisi V, Andi Offset, Yogyakarta.
- Farida Hidayati, 2003, *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restaurant Siap Saji Yogya Chicken Cabang Jl.Tribrata No.5 Yogyakarta*, Skripsi, Tidak dipublikasikan, UMY.
- Ika Nurul Qamari, 1999, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi pada Berbagai Rumah Sakit di Yogyakarta)", *Utilitas*, Tahun ke 7 No.9, hal 1-16.
- Irawan, H, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., 1997, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control Edition*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Kotler, P., 2000, *Marketing Management Milenium Edition*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Munjiati Munawaroh, 2003, *Manajemen Kualitas*, UPFE UMY, Yogyakarta.
- Nursya'bani Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi 1, cetakan 1, Ekonisia, Yogyakarta.
- Oliver, R.L., 1980, "Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing", *Jurnal Manajemen Prasetya Mulya*, Jilid 1 No.1.

Rakhmad Subekti, 2005, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul*, Skripsi, Tidak dipublikasikan, UMY.

Ulva Oktafiani, 2005, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Islam Wonosobo*, Skripsi, Tidak dipublikasikan, UMY.

Wihandaru, 2004, *Ekonometrika Pengantar*, cetakan I, UPFE UMY, Yogyakarta.

Yudha Wicaksono, 2005, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Ritel Hero Supermarket Tbk Godean di Yogyakarta*, Skripsi, Tidak dipublikasikan, UMY.