

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media. Jakarta.
- [2] Gaspers. 1997. *Manajemen Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [3] Kotler, 1996. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- [4] Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- [5] Maiyanti, S.I., dkk. 2009. *Aplied Costumer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal Matematika FMIPA, Universitas Sriwijaya.
- [6] Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- [7] Parasuraman, V.A. Zeithaml dan L.L, Berry. 1998. *A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality*. Jurnal of Retailling.
- [8] Purnama, 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global* Ekonisia. Bandung.
- [9] Siregar. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17 Raja Grafindo Persada. Jakarta
- [10] Sevilla, G *et. al.* 2007. *Research Methods Rex Printing Company*. Quenzo City.
- [11] Tjiptono, 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi. Yogyakarta.