

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Febriani. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Dr. Cipto Mangunkusumo*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hardiyanti Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Vila) Agrowisata Kebun Teh Pasilaran*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milinium. Jilid 1. PT. Prehalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Prasetyorini. 2003. *Kualitas Pelayanan Jasa*. Jakarta : Esensi Erlangga.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Data Statistik Dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Rahmulyono. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Depok 1 di Sleman*. Universitas Islam Indonesia.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : Universitas Brawijaya Press.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Kedua Belas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Supriyanto, Yuda dan Soesanto, Harry. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Diponegoro Jurnal of Management Volume 1, nomer 1 : 472-480.
- Sutrisni. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Eprints. Undip.ac.id/23344/1/SKRIPSI LENGKAP.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Juenal Manajemen Kesehatan. 09 (1), 1-7.
- Utami, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watu Kosek*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Winarno. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. *Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction : ABC Relationship Model Testing*. IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009) 01-18.

Data BPS (Badan Pusat Statistik 2016).

<http://Radarmadura.jawapos.com> (diakses pada 27 Februari 2017).

<http://www.pamekasankab.go.id> (diakses pada 21 Maret 2017. Jam 07.30 WIB)