

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, (2001). *Prosedur Penelitiian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : RinekaCipta.
- Arisman, (2004). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Pelayanan Publik, Tesis tidak dipublikasikan*, Program Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Berry, L, LL., Parasuraman, A., & Zeithaml, V, A. (2001). *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure, But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here.. Journal of Marketing*, 35-43.
- Bunga, T, T, (2009). *Pegaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Survei pada Pelanggan, Tesis tidak dipublikasikan*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Danil, Fero, (2005). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Sipil*. Tesis. Bandung : PPs UNPAD.
- Diana, Irine. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik/ Yogyakarta : Gava Media*.
- Henry, Mujiyanto, (2010). *Peningkatan Kinerja, Jurnal Fakultas Ekonomi*. Universitas Indonesia.
- Krowinski, William, J., and Steiber R. S. (1996). *Measuring ang Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc.
- Kuncoro, Mudrajat, (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Mantra Ida Bagus dan Kastro, (1990). *Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Martania, Cahyasari, (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Rumah Makan Ayam Goreng Suharti Yogyakarta. Tesis tidak dipublikasikan*, Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Mustafa, Zainal, (1995). *Pegantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*. Yogyakarta : Pencetak BPFE UII.

Prasetya, Ferry, (2012). *Modul Ekonomi Publik Bagian II : Teori Sektor Publik*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Malang : Universitas Brawijaya Malang.

Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sukardi, Kodrat, David, (2007). *Peranan Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Usahawan No. 11 TH XXXVI, Nobember.

Tjiptono, F & Chandra G, (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy, (2012). *Service Managemet*. Yogyakarta : Andi.