

Daftar Pustaka

- Akbar, Mohammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2009. *Impact of Services Quality, Trust and Customer Satisfaction On Customers Loyalty*. ABAC.
- Alrubaiee L and Alkaa'ida F. 2011. "The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship". *International Journal of Marketing Studies* Vol.3 No.1.
- Chandra, Gregorius. 2011. *Services, Quality and Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Consuegra, Martin. 2007. "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in the Service Sector", *Journal of Product and Brand Management*, Vol 16 No. 7.
- Erviana, Okky. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soewondo Kendal". Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan ke IV. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan ke V. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kang GD, James J. 2004. "Services Quality Dimensions: an Examination of Gronroos's Services Quality Model". *Managing Services Quality* Vol. 12 No. 4.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. Dasar-Dasar Pemasaran. Alih Bahasa: Alexander Sindoro Edisi 9. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ke-13. Terjemahan oleh Benyamin Molan. PT Indeks

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia..
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Marzaweny, Diskha. 2012. "Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru". Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Minkiewicz J *et al.* 2011. "*Corporate image in the Leisure Services Sector*". *Journal of Services Marketing* Vol. 25 (3) No.190-201.
- Muchlis, Muhammad. 2013. "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Hubungan terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar". Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya. Malang.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. "*The Effect of Customers Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*".
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. "*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol 1, No. 4, October 2010.
- Muzahid, Mohammad. 2009. "*Impact of Services, Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*". ABAC
- Nek Kamal Yeop Yunus, Gadar, dan Kamisan. 2009. "*The Influence of Personality and Socio-Economic Factors on Female Enterpreneurship Motivations in Malaysia*". *International Review of Business Research Papers* Vol. 5 (1) No. 149-162.
- Nguyen N and LeBlanc G. 2002. "*Contact Personal, Physical Enviroment, and the Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients*".

International Journal of Services Industry Management Vol. 13 (3) No. 242-262.

Nurcaya, I Nyoman. 2007. "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali". Fakultas Ekonomi. Universitas Udayana. Bali.

Parasuraman A, Zeithaml V.A and Berry LL. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perceptions of Services Quality". *Journal of Retailing* Vol. 64 (1) No. 12-40.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Simamora Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.

Soemirat Sholeh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi I. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan – Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Sureshchanar G.s, Chandrashekar Rajendran dan R.N Anantaraman. 2002. "Determinant of Customer Perceived Services Quality: A Confirmatory Factor Analysis Approach". *Journal of Service Marketing* Vol. 16 (1).

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tjiptono Fandy. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. Andi.

- Wulansari Eka. 2007. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan). Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Zeithaml, V. *et al.* 2009. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc Grow Hill.