**DAFTAR PUSTAKA**

Astuti, Rif’ah Dwi dan Candra Adi Putra. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Puskesmas Padang Sari. *Jurnal Politeknik Negeri Semarang.*

Azwar, Azrul, H. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.

Daud, Ibrahim. 2014. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Polresta Banjarmasin. *Jurnal Socioscientia Kopertis Wilayah XI Kalimantan.Volume 6 No.2*

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Indutri Jasa*. Gramedia. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005. *Dasar Aplikasi Statistik Model Multivariate dengan Menggunakan SPSS*. BPFE: Yogyakarta

Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Argo Publisher. Jogjakarta.

Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid I dan II. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid1. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran Analisis dan Perencanaan*.Edisi Millenium. Prenhalindo. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Nurba, Erlyn. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal Eksis. Volume 8 No.2*

Rangkuty, Freddy. (2003). *Measuring Custumer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi Keempat*. Salemba Empat. Jakarta.

Supranto, J. 2001. *Analisis Kepuasan Pelanggan Edisi IV*. Rineka Cipta. Jakarta.

Supranto, J. 2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Edisi Revisi Ke-7. Rineka Cipta. Jakarta.

Taunay, Edward Gagah Purwana. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran.*

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.