

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi ke-4. Jakarta : Rineka Cipta.
- Alhusin Syahri, 2006, *Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS.17 for Windows*, Edisi Kedua, J & J Learning, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A.A. 1988, *Perilaku Konsumen Edisi Pertama*, PT. Eresco, Bandung.
- Assauri, 1999. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- A.S.Moenir, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Azwar, Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Sinar Harapan, Jakarta
- Basu Swasta dan Hani Handoko, 1987, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta,
- Brown, G.Z, 1994, *Matahari, Angin, Cahaya : Strategi Perancangan Arsitektur*, Intermatra, Bandung.
- Day G.S., 1998, Marketing Research, (dalam tse dan wilton) Seventh edition, New York
- Dinas Kesehatan Kabupaten Jepara, 2010, *Pedoman Buku Jamkesda*, Jepara
- Engel, 1990, *Pemasaran kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Engel, James F, 1994, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1 Edisi VI, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- H. A. S. Moenir, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi aksara, . Jakarta.

- Hartono, 2009, Jurnal, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*, UNDIP, Semarang.
- H. Oka A. Yoeti, 2000, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Hasibuan. 2012. *Manajemen Desain Pengertian dan Masalah* Jakarta: PT. Bumi Aksara Herujito
- Umar, 2000, *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1992, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 1, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi keenam. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P and Amstrong, G, 1994, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prehalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Marzuki, 1989, *Metodologi riset*, BPFU-UII, Yogyakarta
- Marzuki, 1997, *Metodologi riset*, BPFU-UII, Yogyakarta
- Mudrikatun, 2009, Tesis, Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Nalumsari Jepara
- Nawawi, Hadari, 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial* Cetakan VII, Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Pasuraman, Berry, and Valarie, 1990, *Delivering quality service*, the free press, New york
- Pariata, Westra., 1997, *Ensiklopedia Administrasi*, Gunung Agnung, Jakarta.
- Radiosunu, 1987, *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Analisis* Edisi Kedua, BPFU UGM Yogyakarta.

- Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016, **Human Resources Management**, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Susanto, 2008, Skripsi, Pengaruh ketanggapan, perhatian, Komunikasi dan kecepatan pelayanan Terhadap citra PMI Kab. Jepara, STIENU, Jepara
- Sugiono dan Wibowo, 2002, *Statistik Penelitian Edisi I*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit cv. Alfabeta, Bandung.
- Sudjono, 1992, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung
- Syamsuri. 2014. Kepemimpinan Partisipatif Dan Pendelegasian Wewenang. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani, 1997, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua Edisi I, Yogyakarta.
- Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Tjiptono, F. 1998, *Strategi Pemasaran*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Tjiptono, F. 1999, *Total Quality Service*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Hasibuan. 2012. Manajemen Desain Pengertian dan Masalah Jakarta: PT. Bumi Aksara Herujito
- Yamit, Zulian, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L, 1990, *Delevery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, USA : Free Press Collier Macmillan Publisher
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara