

DAFTAR PUSTAKA

- Bilson Simamora, **Panduan Riset Perilaku Konsumen, Cetakan Kedua, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2006**
- Fandy Tjiptono, **Manajemen Jasa, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta, 2004**
- Freddy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction, Cetakan Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006**
- J. Supranto, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007**
- Kasmir, **Etika Customer Service, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006**
- Moenir Husein, **Kenyamanan Dalam Pelayanan, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta, 2002**
- Milana R, 2007, **Persepsi Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Terhadap Pelayanan Fisioterapi, Penerbit FKM UI, Jakarta**
- Widijo Hari Murdoko, **Great Customer Service, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta 2002**
- Rambat Lupiyoadi, **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001**
- Sugiyono, **Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2006**
- Philip Kotler (2007), **Manajemen Pemasaran, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta, Edisi Kelima, Jilid 1**
- Tjiptono, (2005), **Total Quality Manajemen, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.**
- Umar, Husein, (2002), **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta**
- Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Ekonomi, Penerbit Universitas Medan Area, Medan, 2008.**