

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar Saifuddin, 1997, Reliability dan Validitas, Edisi ke 3, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Cronin JJ and SA Taylor 1992. Model *Weighted Servqual*

[http://www.gamamulti.com/apotek\\_ugm](http://www.gamamulti.com/apotek_ugm) diakses pada tanggal 11 maret 2015 pukul 14:37

<http://rumahsehatugm.com/profile> diakses pada tanggal 11 maret 2015 pukul 14:45

J. Supranto 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pasar, Rineka Cipta Jakarta.

Kurtz David L & Clow Kenneth E 1998, Service Marketing, John Wiley & Sons Inc New York.

Parasuraman A., 1995, Understanding Service Management Measuring and Monitoring Service Quality, John Willey & Son.

Wiratno, Dewi Haryono, 1998, Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual Instrumen, Wahana. hal 1. pp 9-8.

Winarno Surackhmad, Dasar-Dasar dan Teknik Research Pengantar Metode Ilmiah, CV. Tarsito Bandung, 1978, hal. 100