

DAFTAR PUSTAKA

- Abd al-Baqi, Muhammad Fuad, *Shahih Muslim al-Juz al-Awwal*, Beirut; Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1992.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Asakdiyah, Salamatun, *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta*, *Jurnal Akuntansi-Manajemen STIE YKPN Yogyakarta* Volume XVI Nomor 2, Agustus 2005.
- Basyir, Ahmad Aghar, *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam dalam Berbagai Aspek Ekonomi Islam*, Yogyakarta: P3EI-FE UII Bekerjasama dengan Penerbit Tiara Wacana, 1992.
- Fajri, EM Zul dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*, Semarang: Difa Publisher, 2008.
- Gaspersz, Vincent, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Jumantoro, Totok & Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushul Fikih*, Jakarta: Amzah, 2005.
- Koentjaraningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia, 1989
- Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000.
- NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- NS Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- Patton, Patricia, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- Peter, J. Paul, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Profil Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal
- Prasetyo, Herry, "*Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Fakultas Sastra Universitas Indonesia*". Skripsi Universitas Indonesia, Jakarta: Fakultas Sastra Universitas Indonesia, tahun 2002.
- Prawirosentono, Suyadi, *Manajemen Operasi Analisis dan Studi Kasus*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007.
- Sihombing, Indra Jaya, "*Menjaga Pelanggan*", dalam Suara Merdeka, Semarang, 20 November 2010, Rublik Advertensia.
- Sri Imaniyati, Neni, *Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafinda Persada, 2007.
- Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1989.
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2006.

- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Umar, Husain, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Warits, Abdul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Semarang: Fakultas Syari'ah, tahun 2009.
- Wawancara dengan pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. Pada tanggal 21 Maret 2012
- Wawancara dengan bapak Dr. Azhar selaku direktur Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal, tanggal 6 Juni 2012
- Wawancara dengan Ibu Ika selaku bagian informasi Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal pada tanggal 1 Juni 2012
- Wawancara dengan Ibu Indah selaku Kepala Bagian Manajemen di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. Tanggal 7 Juni 2012
- Wawancara dengan Ibu Indah selaku Kepala Bagian Manajemen di Rumah Sakit Baitul Hiikmah Gemuh Kendal, tanggal 10 Juni 2012
- Wikianingtyas, Suci Utami, *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Yogyakarta*, Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha Volume 15 No.1, Maret-Agustus 2007.
- Wulansari, Eka (1550402056), "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*", Skripsi Universitas Negeri Semarang, Semarang: Fakultas Ilmu Pendidikan, tahun 2007.
- Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001.
- Yun, Chang Zeph, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998.