

DAFTAR PUSTAKA

Arafah Willy, 2004, " Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image (Studi Pada Rumah Sakit Pemerintah "X" di Jakarta Selatan)", *Media Riset Bisnis FE Universitas Trisakti*, Jakarta.

Damayati R. 2002, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta", *Skripsi*, UMY.

Ghozali Imam, 2001, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*", UNDIP, Semarang

Jogiyanto H. M, November 2004, *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPFE Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.

• Lestari Suci, 2006, "Analisis Persepsi Mahasiswa Program Studi Akuntansi Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diterima Diperguruan Tinggi Swasta Islam Di Yogyakarta", *Skripsi*, UMY.

Mail @bpn.go.id, *Fungsi Badan Pertahanan Nasional (BPN)*, publikasi 31 oktober 2006 11.34 pm.

Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Andi Offset, Yogyakarta.

Nazarudin Ietje, *Metoda Penelitian*, UPFE Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

_____, *Modul Praktikum Statistika*, Laboraturium Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

• Oktaviani Ulfa, 2005, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Islam Wonosobo", *Skripsi*, UMY.

Qamari, N.I. 1996. "Evaluasi Kualitas Jasa Rumah Sakit dan Penerapan Konsep QFD (Studi Berbagai Rumah Sakit di DIY)", *Thesis*, UGM.

• Ruserlistyani, 2004, "Analisis Tingkat Layanan Konsumen (Studi Empiris Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten / Kota Se- Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)", *Thesis*, UGM.

Swastha Dharmmesta Basu & Transistari Ralina, 2002 "Analisis Konsekuensi Perilaku Konsumen Terhadap Kualitas Layanan" *Kajian Bisnis*, UGM, Yogyakarta.

Syamsurrizal, 2007, " Analisis Perbedaan Persepsi Kualitas Layanan Yang Diterima Mahasiswa Dengan Kualitas Layanan yang Diberikan Dosen Pada Fakultas Ekonomi UMY", *Skripsi*, UMY.

Tjiptono, F., 2000, "*Manajemen Jasa*", Andi Offset, Yogyakarta.

Wachinga Gikonyo Simon, 1999, "Mutu pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kota Yogyakarta sebelum dan setelah otonomi