

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian, cetakan kedua belas*, Jakarta :PT. RINEKA CIPTA.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta
- Badan Pusat Statistik. 2000. *Produksi Tanaman Obat-obatan Tahun 2000*. Jakarta.
- Berry, L. 1995. *On Great Service*. New York: The Free Press
- Fitzsimmons, J.A. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Griffin. 1995. *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Kertajaya, Hermawan. 2001. *Marketing Plus 2000 : Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kompas^a. 2009. *Indonesia Perlu Tiru China Dalam Pengembangan Obat Tradisional*. <http://kesehatan.kompas.com/read/>. (Verified 24 Maret 2012)
- _____^b. 2011. *Kepercayaan Masyarakat Terhadap Obat Herbal Makin Tinggi*. <http://health.kompas.com/read/>. (Verified 24 Maret 2012)
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa : Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Salemba Empat. Jakarta

- Mudie and A. Cottam. 1999. *The Management and Marketing of Service 2nd ed.* Oxford:Butterworth-Heinemann.
- Naumann and Giel. 1995. *Customer Satisfaction Measurement and Management.* Cincinnati, Ohio: Thomson Executive Press
- Parasuraman, Zeithaml, V.A., A.A., Berry, L.L. 1995. *Delivering service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectation.* The Free Press. New York.
- Peterson, R.A and W.R. Wilson. 1992. *Measuring Customer Satisfaction: Fact and Arifact.* Journal of The Academy of Marketing science, Vol. 20 (Winter), pp. 61-71.
- Rianse, Usman dan Abdi. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori dan Aplikasi.* Alfabeta. Bandung.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei.* PT Pustaka LP3ES. Jakarta. P. 3-5
- Simamora, Bilson. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Subroto, M.A. 2006. *Pengobatan Herbal Untuk Mengatasi Penyakit Degeneratif.* Makalah disampaikan dalam Seminar Kesehatan "Pengobatan Herbal untuk Mengatasi Penyakit Degeneratif", *Wellness Clinic*, Jakarta, 15 Februari 2006.
- Sugiyono, 2006, *Metode penelitian Bisnis*, Cetakan ke Sembilan, Alfabeta. Bandung
- Sumaryono. 2005. *Etika & Hukum*, cetakan kelima, Yogyakarta:Penerbit Kanisius
- Supardi. 2005. *Penelitian Kualitatif-naturalistik: Dalam Pendidikan.* Usaha Keluarga. Jakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Edisi Baru. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction.* Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., and Leonard L. Berry. (1996). *Delivering Quality Service : Balancing Perceptions and Expectations.* The Free Press.