

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., dan Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7.
- Arikunto, S. 2000. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*, Jakarta: Usahawan.
- Azwar, Syaifudin. 2001. *Metode Penelitian*, Edisi I, cet. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Djarwanto, P. S, dan Subagyo, P. 1999. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.
- Ghozali, Imam. 2004. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gibson, JL. et al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gonzales, 2007. *Cullar, Diseases and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing CO. INC.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta: Media Presindo.
- Imansyah dan Irawan, H. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung, 4(3), 319-329.

- Irbantoro, D., Dewanto, A., dan Rachmi, A. T. .2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah sakit Kota Batu*, Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), 13(1).
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. IRSJAM XXXVII, Jakarta.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lubis, A. S., dan Andayani, N. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, *Journal of Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Muchlis, M. 2013, Pengaruh kepercayaan, kepuasan pelanggan dan komitmen Terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol.11,pp, 469-80.
- Panjaitan, J. E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Pratiwi, K. G., dkk. 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekanbaru*, Vol. 1 No. 2 hal. 2.
- Ratminto, dan Winarsih. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati. 2016 Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, *Jurnal Epigram*, 13(2), 121-128.
- Schulz, R., dkk., 2003. *Hospital Costs in Patient Receiving Prolonged Mechanical Ventilation. Does Age Have an Impact?*, *Critical Care Medicine*, 31, 1746-1751.
- Santoso, S. 2012. *Aplikasi SPSS Pada Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Soromi, R. K., Pelleng F. A. O., dan Kalangi, J. A. F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, 9(1), 19-27.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Bussines*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Subagyo, P. dan Djarwanto Ps, 2005, *Statistik Induktif*, Yogyakarta : BPFE-UGM.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Supomo, B. dan Indriantoro, N. 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; BFEE UGM.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Banyumedia.
- Trisnaemi, F. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sugai Raya Kabupaten Kubu Raya*. Naskah Publikasi . Universitas Tanjungura, Pontianak, Indonesia.
- Umi Arifah. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat*. Naskah Publikasi Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. *Jurnal Manajemen Kesehatan* . 09 (1), 1-7.
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka, *Jurnal Syntax Idea*, 1(6), 93-118.
- Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. 2008. *Service Marketing*. The Mc Graw Hill Companies, inc.
- Zamit, Yulian. 2005. *Manajemen Kuantitatif*. Yogyakarta: BPFE