

DAFTAR PUSTAKA

- Alinaung, I. A., dan I. W. J. Ogi. 2016. Brand Image Analysis, Rates And Service Quality On Customer Satisfaction In Service Users. *Jurnal EMBA* 4(5): 389-398
- Aprilya, V. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Padang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Padang* 2(1): 1-9.
- Bahari, C. Dan S. A. Pareno. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Karunia Jaya Mandiri Di Gresik. *Jurnal GEMA Fakultas Ekonomi* 4(1):
- Buchory,H.A dan D.Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya. Bandung.
- Christina, W.U. 2011. *Buku Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Bayu Media. Jakarta
- Ferdinand, A. 2010. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 3. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gujarati, D.N. dan D.C. Porter. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Salemba Empat. Jakarta.
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Edisi Revisi. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jogiyanto. 2009. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kartajaya, H. 2010. *Marketing Plus. 2000 : Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, P. and G. Armstrong. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Duabelas. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Duabelas. Indeks. Jakarta

- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Manurung, A. H. 2012. *Reksa Dana Investasiku*. Penerbit Buku Kompas (PBK). Jakarta.
- Mulyono, 2011, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Raharjani, J., (2005), Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* 2(1): 1-15
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Indeks. Jakarta.
- Sekaran, U. 2010. *Research Methods For Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarsono, S. 2010. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu. Jogjakarta.
- Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta.
- Supriyanto, Y. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Surydana, L. 2017. Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *Journal International Review of Management and Marketing*, 7(2):187-192
- Swasta, B. dan D.Irawan, 2009. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjandra, T. 2010, Pengukuran Tingkat Kepuasan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan PT. Bahtera Teruna Timur. *Jurnal Ekonomi Perusahaan, Institut isnis Informatika Indonesia (IBII)* 12 (3).
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.

Umar, H. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia. Jakarta.

Utari, W. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. *Jurnal NeO-Bis*. (8)1.

