

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan kedua. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perencanaan Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Unit Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta.
- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perencanaan Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Unit Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta.
- Ahmad, Subagyo. 2010. *Marketing In business*. Edisi pertama, cetakan pertama. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Al-Abri, Rashid and Amina Al-Balushi. 2014. *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*. Vol. 29 Nomor 1.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Vol. 7, Nomor 2.
- Caruana, Albert. 2002. *Service loyalty The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. Vol 36 Nomor 7.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama Anggota Ikapi: Bandung.
- Dewi, Arlina & Naufal Kurnia Ramadhan. 2016. *The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service*. Vol. 5 Nomor 1.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 2. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent, Teori Dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Erlangga: Jakarta

- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Unit*. (UPP) STIM KYPN: Yogyakarta
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti Aksa 2011. *Terori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Rizal, Rosiana (dkk). 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyatis Pasien*. Vol.3 Nomor 2.
- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Nonparametrik*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Samosir, Zurni Zahra. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Vol. 1 Nomor 1.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan Penerbit*. Alfabeta: Bandung.
- Suryani dan hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Edisi pertama. Prenadamedia Group: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 1. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi : Yogyakarta.
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Vol.1 Nomor 2.
- Wicaksono, Teguh 2017. *Pengaruh DIMensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin*. Vol.1 Nomor 2.