

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung. Alfabeta.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kulaitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado)*. EMBA, 4(1), 109-119.
- Fan, L., Gao, L., Liu, X., Zhao, S., Mu, H., Li., Shi, L., Wang, L., Jia, X., Ha, M., Feng Lou, F. (2017). *Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model*. Plos One, 12(12), 1-13.
- Harfika, J. & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance, 16(1), 44-56.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. Raja Grafindo Media.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung. Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta. Raja Grafindo Media.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin & Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama*, Jakarta : PT Macanan Cemerlang.
- Kurniawa, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (dilengkapi perhitungan pengolahan data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, A., Metera, I. G. M., & Mekarsari, N. K. A. (2018). *Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan Pada auto 2000 Singaraja*. Widya Amerta, 5(2), 1-15.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. Emba, 4(1), 575-584.

- Okumu, C., & Oyugi, B. (2018). *Clients' satisfaction with quality of childbirth services: A comparative study between public and private facilities in Limuru Sub-County, Kiambu, Kenya*. *Plos One*, 13(3), 1-17.
- Panjaitan, E. J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. *Derema*, 11(2), 265-289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free press. New York:NY.
- Priansa, D.J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung. Alfabeta.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta*. *Eksis*, 13(1), 69-80.
- Ratnasari, T. R., & Aksa, M. H., (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. *Jimia*, 11(2), 56-65.
- Setia Atmaja, L. (2014). *Statistic Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Skripsi dan Tesis (edisi revisi)*. Bogor. In Media.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitiian Kuantitatif: dilengkapi perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Setiawan, R. A. (2014). *Analisis Pengaruh Promoso Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Waroeng Spesial)*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Tessema, G. A., Mahmood, M. A., Gomersall, J. S., Assefa, Y., Zemedu, T. G., Kifle, M., Laurence, C. O. (2017). *Client and facility level determinants of*

*quality of care in family planning services in Ethiopia*. Plos One, 12(6), 1-20.

Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, F & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas ? Tidak cukup! Plus contoh spesifik riset kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andy Offset.

------(2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi II*, Yogyakarta: C.V Andy Offset.

Utami, C.W. (2017). *Manajemen Ritel (strategi dan implementasi operasional bisnis ritel modern di indonesia)*. Jakarta. Salemba Empat.

Wahyuni, H.C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas (aplikasi pada industri jasa dan manufaktur dengan lean, six sigma dan servqual)*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariate Terapan Dengan Progam SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.

