

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, Nur. 2016. *Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Angraini, 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ferdinand, A.. 2015. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Gibson. 2017. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Hartono, Bambang. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Julita, 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Manajemen
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia* (Buku 2). Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin, 2017. *Marketing Management*, Cetakan KeTiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2011, *Principle Of Marketing*, A Simon And Suster Chompany Englewood Cliff, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran: Jilid I*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Prenhalindo, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kuntoro, 2017. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.

- Kusumastuti, 2011. *Komunikasi Bisnis*. IPB Press. Bogor.
- Lesmana, Januari. 2018. *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram.
- Lupiyoadi, Rambat, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2018, *Perilaku Konsumen*, PT. Eresco, Bandung
- Manullang. 2011. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia, Medan.
- Martinez, 2019. *Online Social Networking on Campus: Understanding What Matters in Student Culture*. Taylor & Francis Press.
- Mowen, John C. dan Michael Minor, 2012, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Mu'ah, M., & Masram, M. (2014). *LOYALITAS PELANGGAN: Tinjauan Aspek Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Publishing.
- Parasuraman, A., Zeinhaml, V., and Berry, L. (2010). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.
- Pohan. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Qomariah, N. (2014). *STUDENT SATISFACTION OF SERVICE QUALITY EDUCATION IN JEMBER*. *Journal of Business and Banking*, 4(2).
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adaptive Strategy*. Cahaya Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADAPTIVE_STRATEGY
- Romadhoni, R., Santoso, B., Hermawan, H., & Qomariah, N. (2020). *Important Performance Analysis for Measuring Customer Satisfaction for Umrah Services Bureau*. *International Journal of Economics and Management Studies*, 7(4), 55–62. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v7i4p110>
- Simbolo, Wiwien. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Karyawan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.

- Stanton William, J, 2010, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliantoro, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus Di Pt. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*. DOI: 10.12777/jati.5.3.185-198.
- Suryani, Tatik. 2018. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suryawati, Dina. 2013. *Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*. Unej : 1-9.
- Swasta, Basu Dan Irawan, 2018, *Managemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Swastha, Basu, Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu, T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFU UGM.
- Swastha, Basu. 2017, *Azas-Azas Marketing*, Liberty: Jakarta.
- Taliziduhu, Ndara. 2012. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tasunar. 2017. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2015. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. (2017). *Pengertian Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.
- Umar, Husein, 2013. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wardhana, Arif. *Analisa Kepuasan pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat Periode November 2012*. Tesis Fakultas kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Admistrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Depok: 2011.

Wibawa, F. S., Qomariah, N., & Rozzaid, Y. (2021). Application of the Servqual Method and the Kano Model as Measurement of Service Quality towards Customer Satisfaction in Senyum Media Bondowoso. *International Journal of Business, Technology, and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(4), 324–331.

