DAFTAR PUSTAKA

Azwar,Saifuddin,2004,***Metode Penelitian,***Yogyakarta,Pustaka Pelajar.

A.Zeithaml,V.Parasuraman,A. and L.Berry L.1985."***Problems and Strategiesin Services Marketing***"*Jurnal of Marketing Vol 49.(Spring).*

Assauri,Sofjan.2013. ***Manajemen Pemasaran***.Jakarta : Rajawali Pers.

Arikunto,Suharsimi.2006. ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik***.Jakarta: Rineka Cipta.

A Parasuraman,valarie A.Zeithmal,Leornard L.Berry,1990,"***Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations****"* (The Free Press).

A.A.Anwar Prabu Mangkunegara,2008 **Manajemen Sumber Daya Manusia**,Cetakan kelima,Penerbit PT.Remaja Rosdakarya.Bandung.

Bloemer et.al.1998. ***"Customer Loyalty in Extended Service Settings"***, *International Journal od Service Industry Management,* Vol. 10, No. 3.

Dharmmesta,B.S. dan Handoko,T.H. 1982. ***Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*** Edisi Pertama.Liberty : Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2005, ***Pemasaran Jasa***, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing.

Fandy, Tjiptono, 2000.***Manajemen Jasa***, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta

Ferdinand.2005.***Metode Penelitian Manajemen***. Edisi 2.BP Universitas Diponogoro : Semarang.

Griffin, Jill, 1996, ***Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It***, New York: Simon and Chuster, Inc..

Ghozali, Imam. 2013. ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS***. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. "***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS****"*. Semarang: ***Konsumen*** Edisi Pertama.Liberty : Yogyakarta.

Gaspersz, Vincent. 1997. ***Manajemen KualitasB.*** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hair J.F.et.al (1995), "***Multivariate Data Analysis With Reading***", Fourth Edition,Prentice Hall.New Jersey.

Https://www.rsmitramedika.com/Struktur-Organisasi-*Mitra-Medika-Bondowoso.*

Kotler, Philip, ***Marketing***, Jakarta: Erlangga, 1980.

Kuncoro,Mudrajad.2009.***Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi***. Penerbit Erlangga.Jakarta.

Kotler, Philip, ***Marketing***, Jakarta: Erlangga, 1980.

Kotler,K.(2009).***Manajemen Pemasaran*** 1. Edisi ketiga belas.Jakarta: Erlangga.

Kotler,Philip.1997,***Manajemen Pemasaran***.Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.

Kotler, Philip (1998) edisi revisi. Jilid I & II, "***Manajemen Pemasaran Prentice Hall Inc***".

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), ***Principles of Marketin,* 12th Edition,** Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip, 2007, ***Manajemen Pemasaran***, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. ***Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi***. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip, 2007, ***Manajemen Pemasaran***, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.

Kotler, Philip. 2008**.** ***Manajemen Pemasaran*** *Edisi 12 Jilid 2.* Jakarta: Indeks.

Kusumadewi, 2004. ***Membangun Jaringan Syaraf Tiruan***. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lupiyoadi, Rambat. 2014. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2018. ***Manajemen Pemasaran Jasa***: Berbasis Kompetensi Edisi 3.

Mursid, M. 1993**.** ***Manajemen Pemasaran***. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

Martul, Shadiqqin, 2994. ***Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan*** Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

Ratminto, 2006. ***Manajemen Pelayanan***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Roesanto, 2000, **Manajemen Pemasaran,** buku 2, Salemba Empa

Schiffman, Leon G. And Leslie L. Kanuk. 2000.***Consumer Behavior***. Fifth Edition, Prentice-Hall Inc. New Jersey.

Sunarto, Kamanto. (2004). ***Pengantar Sosiologi*** (edisi ketiga). Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

Sugiyono. 2010. ***Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*** Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*****.** Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2014). ***Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D***.Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2007. ***Strategi Pemasaran***. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.