

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. (online).(<https://media.neliti.com/media/publications/36595-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-rs-st-elisabeth.pdf>, diakses 3 April 2018). Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan. Ghalia Indonesia.
- Rauf, N. 2016. *Masalah Kepuasan Pelanggan*. (online). (<http://eprints.perbanas.ac.id/413/2/BAB%20I.pdf>, diakses 20 Maret 2018). Tidak dipublikasi.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumusan dan Data Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta. ANDI.
- Sembiring, Inka J., Suharyono dan Andriani Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. (online). (<https://media.neliti.com/media/publications/84504-ID-pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pe.pdf>, diakses 20 Maret 2018). Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta.
- Suhardi. 2009. *Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Mutu Pelayanan yang Diterima di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Seodja Soemodiarjo Kabupaten Grobogan*,

(<http://eprints.undip.ac.id/18470>, diakses tanggal 24 Mei 2018)

- Swastha, Basu & Irawan. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2012. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Sosial*. Palembang: Unsri Press
- Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris. 2016. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi, Bisnis Dan Sosial*. Palembang: Unsri Press