

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Atik, 2013, *Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)*,.....
- Alma, Buchari, 2013, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Etta, Supiah, 2013, *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Andi, Yogyakarta.
- Firdhamuha, 2008, *Konsep Kualitas Pelayanan (Dimensi Kualitas Jasa)*, <http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=213335>, (diakses tanggal 30 maret 2008 jam 22.20).
- Gage, Susan M. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, 2011, *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) System Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, (Studi Kasus Stmik Anikom Yogyakarta Dan Stmik Cipta Darma Surakarta)*, Stmik, Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Rumah Sakit Dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*, Gosyen Publishing, Jakarta.
- Indriantoro Dan Supomo, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi Dan Manajemen*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Ugm, Yogyakarta.
- Kotller, Philip & Keller, 2009a, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, (Bob Sabran. Terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- _____, 2009b, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, (Bob Sabran. Terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi Dan Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ke 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Masturti, Ratnasari, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor.

- Nasution, M. Nur, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nurhasyimad, 2010, *Pengertian Pelayanan*, <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>, (diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Rrd*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, 2013, *Teori Kuesioner Dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, Diana, 2013, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Widjoyo. Rumambi. Dan Kunto, 2013, *Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru Mcdonald's Basuki Rahmat Surabaya*, Surabaya.
- Wijaya, Toni, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Pt Indeks, Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5, Ekonisia, Yogyakarta.
-, 2013, *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi & Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik.