

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sutjipto , 2017, Pasien klinik Semen Gresik II GKB
- Alma, Buchari, 2013, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Any Urwatul Wusko, 2014, **Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan.**
- Firman Firdausy, 2007, **Jurnal Pengaruh Kualitas Jasa, Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik.** Skripsi. Gresik : Program Studi Manajemen dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Herlambang, Susatyo, 2016, **Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Rumah Sakit Dan Organisasi Pelayanan.**Kesehatan Lainnya, Gosyen Publishing, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2013, **Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21**, Edisi 8, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indiriantoro dan Soeporno, 2014, **Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen**, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UGM, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2008. **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13, Jilid 1, (Bob Sabran, Terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Edisi 13, Jilid 2, (Bob Sabran, Terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Lamb, Chales W, Hair., Joseph F., and McDaniel, Carl. 2001, **Pemasaran.** Alih bahasa David Octavaria. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2009, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi ke 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RRD**, Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2012. **Metode Penelitian Bisnis.** Cetakan Ke 16, Penerbit Alfabeta Bandung.

Sugiyono, 2015, **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RRD**, Alfabeta, Bandung.

Swastha, Basu. 2002. **Azas-Azas Pemasaran**, Yogyakarta, Liberty.

Tjiptono, Fandy, 2010, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Diana, 2013, **Total Quality Management**, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2014, **Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Dan Penelitian**, Andi Offset, Yogyakarta.

Tukiran Taniredja, Hidayati Mustafidah, S.Si., M.Kom., 2011, **Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)**, Bandung, Alfabeta.