

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P. 2015. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr.H. Soemarnososroatmodjo Bulungan*. Kalimantan Timur: Universitas Andalas.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Haming, Muridifin dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2007. *Manajemen Produksi Modern: Operasi Manufaktur dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan, Cetakan Pertama*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin, Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen, Edisi 14 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merdeka.com. 2006. *Sektor Jasa Dominasi Perekonomian Dunia*. <https://m.merdeka.com/uang/sektor-jasa-dominasi-perekonomian-dunia-3qp2ar8.html> diakses pada 24 November 2018.
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. Manado:

Jurnal Ekonomi dan Pembangunan FEB Vol. 1, No.4. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Nugroho, Marno dan Ratih Paramitha. 2009. *Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari Vol. 10 No. 1.

Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Surakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Priansa, J., Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Republik Indonesia. 1945. *Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang Hak Asasi Manusia (HAM)*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. 2000. *Undang-undang Dasar 1945 Hasil Amandemen Pasal 28 H tentang Jaminan/ Asuransi Kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (AKN)*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Ristekdikti. 2016. *Industri Jasa Memiliki Potensi Besar Terhadap Peningkatan Ekonomi Indonesia*. <https://ristekdikti.go.id/info-ipitek-dikti/industri-jasa-memiliki-potensi-besar-terhadap-peningkatan-ekonomi-indonesia/> diakses pada 24 November 2018.

Saebani, Beni Ahmad. 2015. *Perilaku konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Saragih, R., Lubis, A.N., dan Sutatniningsih, R. 2013. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Medan: Jurnal Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM USU.

Sari, Ayu Frizka. 2014. *Pengaruh Service Quality dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua*. Singaraja, Bali: FEB Vol. 4 No. 1 Universitas Pendidikan Ganesha

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta Bodie Z, Kane A dan Marcus A.J. 2014. *Investments Tenth Edition*. US Amerika: McGraw-Hill Education

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umayya, Ika Selvia. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara*. Medan : FEB Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wen, T.C. & Noor, N.A.M. (2015). *What Affects Malaysian Consumers Intention to Purchase Hybrid Car?. Asian Social Science*, 11, 52-60.
- WHO. 2013. *Infection Prevention and Control During Health Care for Probable or Confirmed Cases of Novel Coronavirus (nCoV) Infection - Interim Guidance*. <http://www.who.int/csr/disease/coronavirus> diakses pada 24 November 2018.