

BIBLIOGRAPHY

- Alma, Buchari. (2005). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. *KEPUASAN ATAS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA*, 94.
- Anderson, E. W. (1994). Finding From Sweden. *Journal of Marketing. Customer Satisfaction, Market Share and Profitability*, 58.
- Assauri. (2011). Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi. *KEPUASAN ATAS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA*.
- Basfirinci, C. &. (2015). *Journal of Air Transport Management. PEMETAAN PREFERENSI MASYARAKAT PADA SEKOLAH MUHAMMADIYAH DENGAN METODE KANO*, 42, 239–248.
- Caruana, A. (2002). *European Journal of Marketing. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction*.
- Cohen. (1995). *PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DAN TAGUCHI GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK PUPUK GUANOKU DI UD. PUPUK GUANOKU GRESIK (Maret-2015)*, XV No.2, 69-78.
- Dutka A.,. (2001). *AMA Handbook for Customer Satisfaction, Bussiness Book. USA*.
- Fornell, C. (1992). The Swedish Experience. *Journal of Marketing. A National Customer Satisfaction Barometer*(60), 7-17.
- Fraenkel, J. & Wallen, N. (1993). *How to Design and evaluate research in education*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Gall. (2007). *Education Research. KRITERIA EMPIRIK DALAM MENENTUKAN UKURAN SAMPEL PADA PENGUJIAN HIPOTESIS STATISTIKA DAN ANALISIS BUTIR*.
- Griffin. (1996).
- Hair, J. F. (2006). *Multivariate Data Analysis, 6th Edition*.
- HS, B. R. (31 Jan 2019). *Keluhan dan saran pasien oleh klinik HS. Klinik harapan sehat*.
- HS, B. R. (n.d.). *Keluhan dan saran pasien oleh klinik HS*.
- Husein, U. (2001). *Metode Penelitian Untuk Sekripsi dan Tesis Bisnis.J. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Sekar Nusa Baruna Cabang Singaraja Tahun 2015*(42).
- Irawan, H. D. (2009). *Prinsip Kepuasan Pelanggan. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS DALAM KABUPATEN MUSI BANYUASIN*, 39.
- James, J. A. (1977). *Journal of Marketing. Importance Performance Analysis*.
- Kano, N. S. (1984). *Attractive quality and must be quality. PEMETAAN PREFERENSI MASYARAKAT PADA SEKOLAH MUHAMMADIYAH DENGAN METODE KANO*, 14(2), 39-48.
- Kano, N., et al. (1984). *Attractive Quality and Must-Be Quality. Journal of The Japanese Society For Quality Control*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler. (2019). *Manajemen Pemasaran. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA YANG BERDAMPAK PADA WORD OF MOUTH*, 2(13).
- Kotler&Amstrong. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. (12), 62.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Marketing management*.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR SUZUKI PADA BENGKEL*(edisi-12).
- Kotler, Philip. dan Gary. Armstrong. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO* , 13(1).
- Kotler, Philip. dan K.L. Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO* , 2(Edisi 13).
- Likert, R. (1932). Technique for measurement of attitude. *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert*, 1-55.
- Llinares. (2011). *Kano's Model in Kansei Engineering to Evaluate Subjective Real Estate Consumer Preferences.*, 233-246.
- Lupiyoadi. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa. *STUDY TRACER ON ALUMNI THE DEPARTMENT OF MANAGEMENT, FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH MAGELANG.* .
- Malhotra, N. &. (2007). *Marketing Research: An Applied Approach Pearson Education.*
- Matzler, K. &. (1998). Technovation. (M. P. PERUSAHAAN, Ed.) *How to Make Product Development Projects more Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment*, 25-38.
- Matzler, K. H. (1996). Journal Product and Brand Management. *How to delight your customers*”, 5 No. (2), 6-18.
- Mazur, G. (1993). QFD for eService Industries. *From Voice of Customer to Task Deployment.*
- Ministry of Health No. 9,. (2014). Klinik Pelayanan Kesehatan Penyelenggaraan. *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014 TENTANG KLINIK, No.232.*
- Number of Clinic in Cianjur. (n.d.).
- Palitati. (2004). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN.*
- Parasuraman, Z. d. (1998). Dimensi Pelayanan. *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof. Dr. R.D Kandou Malalayang Manado*, 69.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*, 10, 499.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran.*
- Roscoe. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences.* New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Services. (31 Jan 2019). *complaints and suggestion by klinik HS.* Klinik harapan sehat.
Source: Internal Data (n.d.).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. *PENGARUH REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA DALAM PEMBELAJARAN IPS.*
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (STUDI KASUS PADA UD RATNA CAKE & COOKIES)*

- Suryawati, C. D. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. (A. F. BANTUL, Ed.) JMPK.
- Tan & Pawitra. (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development*. *Managing Service Quality*, 11(6), 418-430.
- Tan, K. C. (2001). *Managing Service Quality : An International Journal*. *Integrating SERVQUAL and Kano's Model Into QFD for Service Excellence Development*, 418-430.
- Tan, K.C. dan T.A. Pawitra. (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development*". *Managing Service Qualit*, 11(6), 418- 430.
- Tjiptono. (1998). *Dimensi Pelayan. Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof. Dr. R.D Kandou Malalayang Manado*.
- Tjiptono. (2000). *JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN*, 35.
- Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. *JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN*, II(6), 35.
- Tjiptono. (2005). *Service Quality and Satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. d. (2005). *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MOTOR SUZUKI PADA BENGKEL PT SINAR GALESONG PRATAMA MAKASSAR*.
- Walden, D. c. (1999). *The Center for Quality of Management*. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality*, 2(4), 1-37.
- Wang, T. &. (2010). *Understanding Customer Needs Through Quantitative Analysis of Kano's Model*.
- Zeithaml&Bitner. (2009). *Service Marketing*. *KEPUASAN ATAS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA*, 28.
- Zeithaml, A. V. (2009). *Service Marketing*. *KEPUASAN ATAS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA*.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). *Journal of Marketing*. *The Behavioral Consequences of Service Quality*.