

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Permasalahan Jasa. Cetakan Ke 13 CV. Alfa Beta*. Bandung.
- Agustina, T., Oktiani, N., & Lestari, N. (2021). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt Unibless Indo Multi Jakarta Selatan*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1),175-184.
- Armstrong dan Kotler, (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Gani Irwan, Amalia Siti (2018) *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial Edisi Revisi*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama.
- Jonathan Sarwono dan Hendra Nur Salim. (2017) *Prosedur-Prosedur Populer Statistik untuk Analisis Data Riset Skripsi*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler, P., Keller, K (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi ke12 Mahasiswa Jilid I. PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- M Margaretha (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Konsumen Djemari Reflexology Di Jalan Melati Wetan No. 15 Barico Yogyakarta)*
- R Hidayat. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada (Pdam) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Manakarra*
- Tjiptono Fandy (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) *Pemasaran* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020). *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan, Dinamika (Edisi 4)* Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)* Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sanusi, A. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods for business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra (2018) *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis*.