

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB*, 6(2), 77-85.
- Dewi, G. A. P. R. K., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(5), 257-275.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13(2), 257-271.
- Elsa, L. H., Semiarty, R., & Lita, R. P. (2016). Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 216-225.
- Ervina, M., Putra, R. S. P., & Samad, M. A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia*, 2(1), 1-6.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1465-1473.
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi pada Pelanggan Smartphone Samsung. *Probank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 5(2), 214-226.
- Hidayatullah, S. (2013). *Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan IM3 di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2019). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 129-141.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Khotimah, C., Suharyono, & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36(1), 121-128.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Masruri, M., & Marliani. (2012). *Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Fasilitas, Kualitas dan Harga*. Prosiding Seminar dan Konferensi Nasional Manajemen Bisnis, 26 Mei 2012.
- Maulidha, S. (2019). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Samarinda*. Portal Karya Ilmiah Fisip Universitas Mulawarman.
- Maulinda, S. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Perilaku Berobat di Puskesmas Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar.
- Meidara, R., & Sukmasary, F. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi. *Jurnal Stikes Sukabumi*, 1(1), 1-13.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15-22.
- Purnomo, H. (2010). *Perencanaan dan Perancangan Fasilitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rif'adarajad, S., Sarita, B., & Balaka, M. Y. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 1(2), 56-64.
- Agung, W. E. (2012). *APLIKASI PRAKTIS SPSS DALAM PENELITIAN*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ajizah, E., & Nurlaela, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Mutiara Di Rongkasbitung. *Journal of Management Studies*, 5, 38.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4.
- Erlinda, L., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 6.

- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2.
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA*, 4.
- Nuridin. (2018). Effect Of Service Quality And Quality Of Products To Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In Pt. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4, 21–22.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, 9.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Septian, D., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Jurnal Manajemen*, 6, 45.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Spranto, J., & Limakrisna, N. (2011). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra wacana media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha Ilmu.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Diera Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Pramedia Group.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.