

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A.D. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bengkulu, e. t. (2012, 11). *Konsep loyalitas pelanggan*. Retrieved from ewintribengkulu.blogspot.com:
<http://ewintribengkulu.blogspot.com/2012/11/konsep-loyalitas-pelanggan.html>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2011). *Business Research Methods (11th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Duwi. (2011, 11). *Analisis Regresi Linier Berganda*. Retrieved from <http://duwiconsultant.blogspot.com>:
<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-berganda.html>
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 32-39.
- Hartono. (2016, 6 19). *Pengertian Rumah Sakit Fungsi, Tujuannya, Dan Tipe Rumah Sakit*. Retrieved from gomarketingstrategic.com:
<https://www.gomarketingstrategic.com/pengertian-rumah-sakit-fungsi-tujuannya-dan-tipe-rumah-sakit/>
- hestanto. (2018, 2 12). *Manfaat dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from hestanto.web.id: <https://www.hestanto.web.id/manfaat-dan-strategi-kepuasan-pelanggan/>
- Hidayat, A. (2017, 6 2). *Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail*. Retrieved from www.statistikian.com:
<https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, 59-72.
- Indrawanto, F. (2011, 04). *Sejarah Rumah Sakit*. Retrieved from <http://prasko17.blogspot.com>:
<http://prasko17.blogspot.com/2011/04/sejarah-rumah-sakit.html>
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing Edisi 14*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kuo, Y.-F., Wu, C.-M., & Deng, W.-J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction,. *Computers in Human Behavior*, 887-896.
- Lovelock, C. &. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro(cetakan kedua)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap. *Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1*, 64-75.
- Maulidi, A. (2016, 11 12). *pengertian dan jenis perusahaan.html*. Retrieved from www.kanal.web.id: <https://www.kanal.web.id/2016/11/pengertian-dan-jenis-perusahaan.html>
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Ndikubwimana, P., & Berndt, A. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction among. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 1-11.
- Omar. (2013, 11). *pengertian-strategi-perusahaan*. Retrieved from kangom.blogspot.com: <http://kangom.blogspot.com/2013/11/pengertian-strategi-perusahaan.html>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 256-289.
- Putri, N. (2013, 10 18). *pengantar hukum bisnis pengertian perusahaan*. Retrieved from nandasaputri189.wordpress.com: <https://nandasaputri189.wordpress.com/2013/10/18/pengantar-hukum-bisnis-pengertian-perusahaan/>
- Quach, T. N., Thaichon, P., & Jebarajakirthy, C. (2016). Internet service providers' service quality and its effect on customer. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 104-113.
- Ramdhani, W. K., & Yuliati, A. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *e-Proceeding of Management*, 700-708.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M. (2016, 9 29). *Pengertian, Pembentukan dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas*. Retrieved from kajianpustaka:

- <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas.html>
- Sahaja, I. (2013, 05). *Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa, dan Strategi Pemasaran Jasa*. Retrieved from irwansahaja.blogspot.com: <http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html>
- Septian. (2016, 4 28). *Pengertian Loyalitas Pelanggan menurut Para Ahli*. Retrieved from semuapengertian31.blogspot.com: <http://semuapengertian31.blogspot.com/2016/04/pengertian-loyalitas-pelanggan-menurut.html>
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, M. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and. *Tourism Management*, 82-95.
- Sugiyono.(2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Combination)*.Alfabet Bandung
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F., Chandra, & Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfication Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Trianto, M. (2015, 6 12). *Metode Penelitian Menurut Sugiyono (2013)*. Retrieved from rayendar.blogspot.com: <http://rayendar.blogspot.com/2015/06/metode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html>
- Wibowo, S. F., Sarih, I. P., & Kresnamurti, A. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*.
- Yuen, E. F., & Chan, S. S. (2010). The Effect Of Retail Service quality. *Database Marketing & Customer Strategy Managemen*, 222-240.