

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarabi, Faridudin. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kab. Grobogan*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang.
- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk bakery & cake shop cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal keuangan dan bisnis Universitas Negeri Medan*. Medan.
- Bilgies, Ana Fitriyatul. 2016. *Peran Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Darul Ulum. Lamongan.
- Ghozali, Mohammad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya*. Jurnal ilmu dan riset manajemen STIESIA. Surabaya.
- Halomoan, Samuel. 2012. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung*. Skripsi. Universitas Widyatama. Bandung.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Hosang, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (studi kasus pada RS Siloam Manado)*. Jurnal berkala ilmiah efisiensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Lusiana, Vera. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang.
- Munawaroh, Munjiati. 2015. *Manajemen Operasi*. Gramasurya: Yogyakarta.
- Nurazizah, Siti. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan pada Bengkel AHASS*

- Cahaya Indotama Godean Sleman Yogyakarta*. Jurnal penelitian. Yogyakarta.
- Ofela, Hana. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen Kebab Kingabi*. Jurnal ilmu dan riset manajemen STIESIA. Surabaya.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Puri, Melya. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Provita*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. 1 Mei 2018. www.rsud.rembangkab.go.id.
- Samhah, Hanifiyatun. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen OOST Kafe Surabaya*. Jurnal Ilmu dan riset manajemen STIESIA. Surabaya.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS: Yogyakarta.
- Worodiyanti, Novi Wahyu. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerma Skincare malang*. Jurnal Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Zakaria, Diapensa Gema. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal ilmu dan riset manajemen STIESIA. Surabaya.
- Zubair, Alif. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Surabaya*. Jurnal ilmu dan riset manajemen STIESIA. Surabaya.