

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media.
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction*. 13(1), 142–150.
- Firdiyansyah, I. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG GUBRAK KEPRI MALL KOTA BATAM*. 1–9.
- Gofur, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 4(1), 37–44.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER*. 2(1), 1–15.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Nirwana. (2006). *Service Marketing Strategy* (1st ed.). Dioma.
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Universitas Muhammadiyah.
- Nursalam. (2018). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrument Penelitian Keperawatan* (2nd ed.). Salemba Medika.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.

- Rusdiana, A., & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Setia.
- Saban, E. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (1st ed.). Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi.
- Sastrawan, I. W. (2015). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN LOKASI USAHA PEDAGANG KAKI LIMA DI PANTAI PENIMBANGAN KECAMATAN BULELENG, KABUPATEN BULELENG*. 2.
- Satrianegara, M. F., & Saleha, S. (2019). *Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, E. (2017). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerja Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2015). *Pengantar Manajemen* (9th ed.). Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). CV. Andi.
- Tsauri, H. S. (2014). *Manajemen Kinerja* (K. Rifa'i (ed.)). STAIN Jember Press.