

Daftar Pustaka

- Al-Gifari, 2011, Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua, BPFE. Yogyakarta.
- Azwar, AzruI, 2011. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bambang Setiawan, 2014, Metode Survey Untuk Komunikasi, PAU Studi Sosial Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Barnes, James G., 2003. Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Irawan. 2010. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, 2010, Total Quality Management, Edisi Ketiga, Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2010. Strategi Pemasaran. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fariad Irawan, Wijaya dan Sudjoni, 2011, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.
- Fasochah dan Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778 No. 34/ Th. XX/ April 2013
- Gerson, R,F, 2011. Mengukur Kepuasan pelanggan, PPM, Jakarta.
- Goetsch, David L. dan Davis, Stanley B., 2012, Manajemen Mutu Total, PT Prenhallindo. Jakarta.
- Husein Umar, 2012, Riset Pemasaran dan Perilaku Masyarakat, PT Gramedia Pustaka Utama dan JBRC. Jakarta.

- Kotler, Philip, 2012, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium terjemahan, Cetakan pertama, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2013, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Cetakan pertama, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Mohammad Rifki Rahman. 2015. Pengaruh Pelayanan, Citra dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lor-In Di Solo. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Muh Agung W, Muzakir dan Gunawan. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD wisata uit Makassar. Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016.
- Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015: 1422-1433 ISSN: 2302-8912.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2014, Metode Penelitian Bisnis, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.
- Purbayu Budi Santosa dan Ashari. 2012. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Andi.Semarang.
- Purbayu Budi Santoso. 2012. Statistika Deskriptif dalam Bidang ekonomi dan Niaga. Erlangga. Jakarta.
- Samsul Arifin. 2011. Pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Jepara Indah. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol. 8 No. 1 Maret 2011. 68.
- Sartika Moha dan Sjendry Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Jurnal EMBA. Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 575-584. ISSN 2303-1174.
- Stanton, William J., 2011, Prinsip Pemasaran, (terjemahan Yohanes Lamarto), Edisi Ketujuh, Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Pertama, CV Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.

Suharyani dan Imam Teguh R., 2011, Modul Pengolahan Data Elektronik, Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta.

Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, BPFE. Yogyakarta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. 2010. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York: The Free Press.

