

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, S. Z. A. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Perdagangan Sosial Terhadap Perilaku Pembelian Dimediasi Oleh Kepuasan Perdagangan Elektronik Bagi Pengguna Shopee di Surabaya*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Adiputri, A., & Sinarasri, A. (2016). ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA (Studi Kasus: di BPRS Artha Surya Barokah Semarang). *Maksimum*, 3(1), 30. <https://doi.org/10.26714/mki.3.1.2012.30-42>
- Andika, I. A., Chandra, I. C., & Mario, S. (2021). Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan X. *Inaque : Journal of Industrial and Quality Engineering*, 9(2), 109–117. <https://doi.org/10.34010/iqe.v9i2.4319>
- Astalini, A., Maison, M., Ikhlas, M., & Kurniawan, D. A. (2018). The Development Of Students Attitude Instrument Towards Mathematics Physics Class. *Edusains*, 10(1), 46–52.
- Al-Azzam, Dr. Abdel Fattah Mahmoud. 2015. The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*. 7 (15).
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Bimo Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Buchory, Hery Ahmad & Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Dunakhri, S. (2018). Uji Reliabilitas dan Normalitas Instrumen Kajian Literasi Keuangan. *Prosding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar*, 249–252.
- Fitri, S., Nasution, Z., & Simanjuntak, D. (2022). Pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian di Toko khanza Aeknabara. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 408–417.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Felix, Rubogora. 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *J Bus Fin Aff, an open access journal*.6 (1).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 23*. Edisi 8. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss*

21. Edisi 7. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss19. Semarang : Undip
- Ghozali, I. (2013). aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Ghozali, I. (2013). aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Harahap, E. S., Zulfendri, Z., Silitonga, E. M., br Brahmana, N. E., & Siagian, M. T. (2022). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID 19 DI IGD RUMAH SAKIT MURNI TEGUH. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1515–1525.
- Khadijah, S. N., & Dianasari, I. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK. *Gemma Ekonomi*, 07(02), 154–171.
- Ningtyas, M. (20014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Sari, M., & Arwinda, T. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 52–64.
- Sugiyono & Priyatno. (2016). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kinerja Pegawai*. 1.
- Supranoto, P. M., & Suparman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek ( Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr . Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi ) Putri Maryani Supranoto<sup>1</sup> , Suparman , <sup>2</sup> , Program Studi Administrasi Bisn. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.
- Sarwono, J. (2018). Statistik untuk riset skripsi.
- Silaen, R. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Bodypack Jakarta Pusat). Universitas YARSI.
- Sinaga, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 159–169.
- Siregar, S. (2014a). Statistiek Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta.

- Siregar, S. (2014b). *Statistika Parametrik untuk penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suliyanto, S. (2011). Perbedaan Pandangan Skala likert sebagai Skala Ordinal atau skala Interval. *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011*, 51–60.
- Supomo, B., & Indriantoro, N. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.
- Supranoto, P. M., & Suparman. (2022a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek ( Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr . Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi ) Putri Maryani Supranoto1 , Suparman , 2 , Program Studi Administrasi Bisn. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.
- Supranoto, P. M., & Suparman, S. (2022b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi). *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.
- Suwardi, A. (2011). *Modul Stata: Tahapan dan Perintah (Syntax) Data Panel*. Jakarta: Laboratorium Komputasi Departemen Ilmu Ekonomi-FEUI Lt, 1.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Silalahi, Ulber, M.A. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Marketing in Practice*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-Yogyakarta.
- Tim Penyusun. 2017. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi*

Universtas Gresik. Gresik : Universitas Gresik

- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Ph.D. dan Candra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI.
- Utami, A. C., Ismiah, E., & Hidayat. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(3), 3466–3472.
- Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37–44.
- Worldbank. CIA World Factbook. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/id.html>, Diakses tanggal 15 Desember 2017
- Worldbank. Produk Domestik Bruto Indonesia. Melalui <https://www.indonesia-investments.com/id/keuangan/angka-ekonomi-makro/produk-domestik-bruto-indonesia/item253>, Diakses tanggal 20 Desember 2017.
- Yuniawati, I., & Murwani, J. (2014). ANALISIS PENERAPAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus pada PT Perkebunan Nusantara X Unit Pabrik Gula Lestari Kertosono). *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.25273/jap.v3i1.1243>