

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usaha*. Jakarta.
- Brantas. (2009). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Daft, Richard L. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas* . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2014). *Principles of Marketing*. Edisi 12. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin, Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition. Pearson Education. Inc
- Mullins, Walker, Boyd. 2008. *Marketing Management A Strategic Decision-Making Approach*. New York : Mc Graw Hill.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- PERGEMI. (2012). *Konsensus Pengelolaan Nutrisi Pada Orang Usia Lanjut*. Jakarta: Pengurus Besar Perhimpunan Gerontologi Medik Indone
- Priansa, Doni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Shimp, Terence A. 2010. *Integrated Marketing Communication in Advertising and Promotion*. 8e. South-Western: Cengage Learning
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R dan, Leslie W. Rue. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Waworuntu, B. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wahyuningrum. 2004. *Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan*. Yogyakarta: FIP UNY.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia

Jurnal

- Andriawan, Peni. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Lapangan Futsal Mareno 2 Nguntut Tulungagung tahun 2017. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 2 No 1. ISSN 2599-0748
- Calvinaristo. 2017. Korelasi Umur dan Jenis Kelamin dengan Penyakit di Emergency Center Unit RSI Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Perawat*. Vol.3 No.1, Hal 9-16
- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi*. Vol. 14. No. 1.

- Hasanah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Maduran Lamongan. *Jurnal Manajemen*. Vol.5. No. 15
- Koyong. 2011. Pengaruh fasilitas kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*. Vol.9 No.1.
- Lena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6 (1). No. 9-15,
- Munawir. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Fotocopy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegal Sari Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 4. No. 2. ISSN 2460-0083
- Nova, Rahadi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No 12
- Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Triyaningsih. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 11. No 12