

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Azalea. (2019). Pengaruh Kyualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Hafara Cabang Pagar Alam Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019.
- Anwar, Sanusi. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Atmaja, D. P., & Adiwinata, M. F. (2013). Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Kopitiam Oey Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1(2), 551-562.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99-111.
- Bucak, T. (2014). The effect of service quality on customer satisfaction: A research on hotel businesses. *International Journal of Education and Research*, 2(1), 1-12.
- Dewi, Meutia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
- Endang, S., & Endah, P. (2017). The influence of product quality, facility and service quality towards customer satisfaction: Case study on customer satisfaction of

Warung Apung Maritim food stall, West Surabaya. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 64(4).

Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Bidang Ekonomi Manajemen dan Akuntansi)*. ISSN, 2598-8107.

Fure, Hendra. (2013). Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Barsehati Calaca. *Jurnal EMBA* 1.

Gujarati. (2012). Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, 14(01).

Heizer, Jay dan Render, Barry. (2015). Operation Management (Manajemen Operasi). Jakarta: Salemba Empat.

Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Elangga.

Kotler dan Amstrong, G. (2002). Prinsip - Prinsip Pemasaran, Jilid 2, edisi ke-8. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta: PT Macanan Cemerlang.

- Leebov, Wendy,. Vergare, Michael,. And Scott, Gail. (1990). Patient Satisfaction: A Guide To Practice Enhancement. Practice Management Information.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek, Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, R. J. (2018). Impact of Destination Image, Service Quality, and Location on Visitor Satisfaction through Visitor Decision on Global Waterboom in Pati Central Java. *KnE Social Sciences*, 3(10), 1195-1207.
- Mischitelli, V. (2000). Your new restaurant (2nd ed.). Canada: Adams Media Cooperation.
- Munawaroh, Munjiati. (2013). Manajemen Operasi. Yogyakarta: LP3M UMY
- Nainggolan, L. P., & Pradhanawati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 531-541.
- Oliver, Richard L. (2010). Satisfaction, A Behaviour Perspective on The Customer. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc.
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *JURNAL MANAJEMEN*, 1(1), 11-Halaman.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpeptions*, The free press, New York: NY
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20.0*. Jakarta: PT. Elex Media Koputiana.
- Solomon, Michael R. (2011). *Consumer Behaviour: Buying, Having and Being*. New Jearsey: Perason Addison Weasley.
- Subroto, Suryo. (2010). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian dan Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. (2016). Pemasaran Esensi dan Aplikasi.  
Yogyakarta: Andi.

Tumvila, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus HARAPAN JAYA di Tulungagung. *Skripsi. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI.*

Zeithalm, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2003. Service Marketing. Intl edition. New York : McGraw Hill Inc.