

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, S. (2008). *Marketing*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Alma, b. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran jasa*. Bandung: CV, Alfabeta.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Fida, Bashir Ahmad; Ahmed, Umar; Al-Balushi, Yousuf; Singh, Dharmendra;. (2020). Impact Of Service Quality On Customer Loyalty and Customer Satisfaction In Islamic Banks In The Sultanate Of Oman. *Sage Open*.
- Gea, Martinus;. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. . (Dr. Dwi Kartini Yahya, Ed.) Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim, M., & Sitti, M. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler Philip and Kevin Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* (edisi 12 jilid 1 ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, & Armstrong. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12 Jilid 1 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15e Edition ed.). Pearson: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. D. (2012). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran* (Edisi Ke-12 ed.). (Bob Sabran, Ed.) Jakarta : Erlangga.
- Kotler, philip dan Keller, kevin lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kottler, P., & K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisike 13.Jilid-1 ed.). Jakarta.: Erlangga,.
- Lamb, C. (2004). *Marketing, pemasaran relasional* (7 th Edition ed.). South-Western: Mason.
- Lovelock C, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (Perspektif Indonesia ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Edition ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz Jochen. (2007). . *Service Marketing* (Edisi Enam ed.). United States of America: Pearson Prentice Hall. .
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3 ed.). Jakarta.: Salemba Empat.

- Mauludin, H. (2004). Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah sakit. *Essay*.
- Nagle, T. T. (2006). *Nagle, Thomas The strategic and tactics of pricing : A Guide to Growing More Profitably*. . New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ningtiyas, T. S. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *IQTISHA Dequity jurnal MANAJEMEN 2.1*.
- Ningtyas, T. s. (2020). Pengaruh persepsi harga lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman barang. *IQTISHA A Dequity Jurnal MANAJEMEN 2.1*.
- Nugraha, Muhyar; Sumadi, Sumadi;. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*.
- Özdemir-güzel, Serap; Baş, Yonca Nilay;. (2020). Understanding the relationship between physical environment, price perception, customer satisfaction and loyalty in restaurants. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Five Imperative For Improving Service Quality.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasardasar Pengertian dan Penerapan* . Jakarta,Indonesia.: Buku Kedokteran EGC.
- Rahajaan, Kavian Jeser;. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Pt Telkom Kaimana. *Ukdw*.
- Rao, P. (1996). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*. Asian: The Asian Manager.
- Riyadi, J. (1999). *Gerban Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Rohana, Tulus;. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2004). *Cosumer Behavior*. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Soeling, P. (1997). *Pemberdayaan SDM untuk peningkatan pelayanan* (Vol. III). (Universitas Indonesia, Ed.) Jakarta: Jurnal Bisnis & birokrasi, .
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (Edisi ke-3 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyati, & Soliha, E. (2020). pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Prooceding SENDIU 2020 Unisbank*.
- Tjahyaningsih, E. Widyasari S. Maskur, A & kusuma L. (2021). the effect of customer experience dan service quality on satiffaction in icreasing loyalty. in the 3rd international conference baking accuting, ICOBAME 2020. *Atlantis Press*.
- Tjiptono. (2014). *pemasaran jasa*. jakarta: gramedia cawang.

- Tjiptono. (2019). *Strategi pemasaran prinsip dan penerapan (edisi 1)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & chandra. (2011). *service, quality & satisfaction (edisi 3 ed.)*. Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, F. d. (2011). *Service Quality & satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantora, L. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.