

DAFTAR PUSTAKA

- Antina, R. R. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Bougie, & Sekaran. (2010). *Research Method for Business A Skill Building Approach (5th Edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media.
- Creswell, J. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Ghozali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2008). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, G., & Evanita, S. (2015). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh*. *E-Jurnal Universitas Negeri Padang*.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ikhsani, A., & Muhsin. (2017). *Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Empati Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan Ke II*. Jakarta: Indeks.
- Maulida, N., Militina, T., & Yudhyani, E. (2016). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara*. Samarinda.

- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rumah Sakit Pusat Otak Nasional. (2019). *Laporan Pelayanan Tahunan 2019*. Jakarta: RS PON.
- Rumah Sakit Pusat Otak Nasional. (n.d.). *Halaman Beranda [Internet]*. Retrieved from http://www.rspon.co.id/tentang-kami_00.php
- Sekaran. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpranata.
- Snyder, M., & Gangestad, S. (2012). *On the Nature Self Monitoring: Matters of Assesment, Matters of Validity*. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhandoyo, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Retrieved from academia: https://www.academia.edu/19823348/Metodologi_Penelitian_Kualitatif
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Straegi Pemasran*. Yogyakarta: Andi.