

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, (2010). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)**. Jurnal Penelitian. Hlm 1-15
- Afrida, (2013). **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen**. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. (Nomor 9 tahun 2013). Hlm 1-18
- Arikunto, Suharsimi. 2013. **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta
- Ayu Agustin, (2011). **Analisis Perbandingan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Karang Anyar dan Kantor Samsat Kabupaten Sragen**. Tersedia di <http://perpustakaan.uns.ac.id>
- Alma, Buchari. 2005. **Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan**. Bandung : Alfabeta
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. (diterjemahkan oleh Bob Sabrana). 2009, **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik**. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2003. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa** : Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat.

Natasja, Altje, dan Moniharapon. (2016). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. (Nomor 01 Tahun 2016).** Hlm 159-171

Primatika Ambar. (2015. **Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.** Hlm 1-12

Purnomo, Rochmat Aldy. & Ambarwati, Puput Cahya. (2016). **Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS.** Yogyakarta : Fadilatama

Slamet Santoso. 2011. **Statistika.** Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press.

Tjiptono, Fandy. 2001. **Strategi Pemasaran.** Edisi Pertama. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa.** Malang: Banyumedia Publishing.