

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Univ Diponegoro, 2001.
- Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan kesembilan, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2006.
- Umar, Husein, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Santoso 2015. Santoso, S. (2015). *Penelitian Kuantitatif*, Ponorogo. UMPO PERS.
- Santoso 2015. Santoso, S. (2015). *Penelitian Kuantitatif*, Ponorogo. UMPO PERS.
- Ghozali 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 2.3*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hlm.40
- “Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode importance performance analysis” oleh Melfa Yola, Duwi Budianto, Program studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- B . Supriono, Poniman, “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit “NIRMALA SURI” kabupaten Sukoharjo,” *Jurnal STIE AUB SURAKARTA*, 2009
- B . Poniman, Pengaruh Harga , Pelayanan , Lingkungan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer Kusuma Motor Surakarta, 2010.
- T . Suryani *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Penrbit Graha Ilmu. 2008.
- Faradina, Anissa dan Satrio, Budhi. 2016. “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 7, Juli 2016. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Ghozali, Moch. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara medan – Skripsi Ika Selvia Umayya Nst

Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Jakarta: Salemba, 2000

Kotler, Philip, 1991, Marketing, Jilid 1 edisi terjemahan, Erlangga, Jakarta.

-----, 1993, Marketing, Jilid 2 edisi terjemahan, Erlangga, Jakarta.

wastha, Basu. Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty, 1998

Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi, 2006 Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang Jawa Timur

Bayu Media, 2001 Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Salemba Empat, 2005 Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi, 1997 dkk. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi, 2008

Jonathan Sarwono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 67

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung. Hlm.94

Santoso 2015. Santoso, S. (2015). Penelitian Kuantitatif, Ponorogo. UMPO PERS.

Santoso 2015. Santoso, S. (2015). Penelitian Kuantitatif, Ponorogo. UMPO PERS.

Ghozali 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 2.3". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hlm.40

Philip Kotler & Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 edisi 8, (Jakarta: Erlangga, 2011), h. 439.

Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah rantau prapat (2019, Fakultas Ekonomi, Prodi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Harianti Ritonga)