

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 5 No. 6.
- Anjarsari, S. D. (2014). Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Body Spa di Salsa Beauty and Centre Surabaya. *E-Jurnal Manajemen*, Vol 3 No.3, 1-7.
- Arianti, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurna Ilmiah Manajemen dan Bisnis ISSN 1693-7619*, Vol 16, No. 02, 68-81.
- As'ad, S., & Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi pada Pasien rawat inap di Rumah Sakit NU Tuba ). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol II No.3 ISSN: 1693-5241, 61- 97.
- Ayu, A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Bella Bumi Dirgantara Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol 12 No.2
- Effendi, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa RSUD Kota Madiun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol 2 No. 2.
- Emik, I., Qamariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol 2 No. 1, 13.
- Genaddi, B. R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen (Studi pada Konsumen Go-Jek di DKI Jakarta). *e-Proceeding of Management ISSN 2355-9357*, 3 No. 3, 3535.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT P-ISSN 2527-7502 E-ISSN 2581-2165*, Vol 4 No. 1, 37-44.
- Hosang, N., Tumbel, A., & S Moniharapon. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16 No. 01, 159 -171.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabet Semarang. *ISSN 1693-928X*, 12 No. 2, 117-124.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktikum*. Jakarta : Salemba Empat.
- M, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: UB Press.
- Nastiti, D. S., & Budiadi, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan "Nanisa Beauty & Dental Clinic" Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol 11 No 6*. 51-60.
- Ratnasari, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Cantik). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, Vol 4 No.1*, 3-26.
- Sa'adah, E., Haryanto, T., & Rochman, F. (2015). Pengaruh Mutu dan Layanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien rawat jalan dengan cara bayar. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 13 No.2 ISSN: 1693-5241*, 41-93.
- Saputra, F. I. (2016). Kualitas Layanan Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentran Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 11 No. 3*.
- Sari , I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Tanira Aesthetic di kota Makassar. *Skripsi*, 1-62.
- Sebrica, D., Suryoko, S., & Apriatni. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal. *Journal Of Social And Politic*, 1-9.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan e-ISSN 2620-8857; p-ISSN 2085-143X, 10 No. 2*, 50-63.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjahjaningsih, & Endang. (2013). Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang ). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol 16 No 5*.