

DAFTAR PUSTAKA

- Alamgir, M., & Shamsuddoha M. 2003. *Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis*. Research Gate; University of Chittagong, Bangladesh.
- Bielsko-Biala, & Wydawnictwo N. 2011. *Customer satisfaction — Meaning and methods of measuring. Marketing and logistic problems in the management of organization*, 2, 23-41.
- Ditasari, E., Sutriningsih A., & Ahmad, Z. S. 2019. Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan Pada Pasien *One Day Care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*. Vol 4, nomor 1.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Garavan, T.N., Morley M., Gunnigle P., & Collins E. 2001. "Akumulasi Human Capital: Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia". *Journal of European Pelatihan Industri*, 25 (2/3/4), 48-68.
- Gilbert ,A., & Churchill, JR. 1996. *Basic Marketing Research: Third Edition*, The Dryden Press, Orlando, 390.
- Kalangi, R. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 2 (1), 1-4.
- Kotler, Philip., & Keller, Robert. 2006. *Marketing for Bussiness Services*. The Freepress, New York.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management, Millenium Edition*, Tenth Edition, Prentice-Hall, New Jersey.

- Kotler, Philip., & Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, (1).
- Meinarini Catur Utami. 2013. “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dosen Dalam Melanjutkan S3 Dengan Metode Principal Component Analysis. *Studi Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 1-7.
- Mahanani, Sonya. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)”. Universitas Diponegoro Semarang.
- Malhotra, K. Naresh. 1996. *Marketing Research An Applied Orientation second edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Piet van Helsdingen Ton Borchert. 2012. *Services Marketing Management, an Introduction Wouter de Vries jr*. Edisi Pertama; Noordhoff Uitgevers bv Groningen / Houten, Belanda.
- Singgih Santoso. 2012. “Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat”. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Sutha, I., & Chitra S. 2016. *Human resource management in service organisations*. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 1 (3), 130-134.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, 12-16.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010. Mengenai Klasifikasi Rumah Sakit.

Yuliana, R. 2012. Analisis Pengaruh Strategy Service Recovery Yang dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang. JURNAL STIE SEMARANG, 4(2), 41-42.

