

## LIST OF REFERENCES

- Abdullah, Thamrin, Tantri Francis. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Adi, Bangun Wibowo. (2015). *Pengaruh Suasana Toko, Promosi, dan Lokasi Terhadap Minat Beli di Planet Distro Kota Banjarmasin*. Journal [http://eprints.uny.ac.id/23016/1/BangunAdiWibowo\\_09408144019.pdf](http://eprints.uny.ac.id/23016/1/BangunAdiWibowo_09408144019.pdf)
- Assauri, Sofian. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers
- Mukhles M Al-Ababneh. (2017). *Service Quality in the Hospitality Industry*. Department of Hotel and Tourism Management, Petra College for Tourism and Archaeology, Al-Hussein Bin Talal University, Jordan. <https://www.longdom.org/open-access/service-quality-in-the-hospitality-industry-2167-0269-1000e133.pdf>
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dicky Muhammad Arifin and Indira Rachamawati. (2016). *The Impact Of Service Quality Towards Customer Satisfaction (A Study On Indihome Bandung 2015)*. Journal. [https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/117042/jurnal\\_epr oc/the-impact-of-service-quality-towards-customer-satisfaction-a-study-on-indihome-bandung-2015.pdf](https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/117042/jurnal_epr oc/the-impact-of-service-quality-towards-customer-satisfaction-a-study-on-indihome-bandung-2015.pdf)
- Ellen Gunawan. (2018). *Teknik Statistika untuk Bisnis & Ekonomi* edisi 9 jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Ferreira, N. M. (2018). *What is Entrepreneurship? Entrepreneur Definition and Meaning*. <https://www.oberlo.com/blog/what-is-entrepreneurship>
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 23*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 6, Jilid 2*. (Alih bahasa: Drs. A. Jaka Wasana, MSM) Jakarta : Penerbit Erlangga
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kalutharawithana, N.S.Jayawardena. (2017). The Impact of Service Quality towards Customer satisfaction in Private sector Hospitals-A Case Study on the ABC Private Hospital in Sri Lanka. *Journal*.  
<https://www.ijser.org/researchpaper/The-Impact-of-Service-Quality-towards-Customer-satisfaction-in-Private-sector-Hospitals-A-Case-Study-on-the-ABC-Private-Hospital-in-Sri-Lanka.pdf>
- Marwanto, Aris. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta : Kobis
- Richa. (2014). Service Quality Management: How to Measure and Manage It.  
<https://blog.udemy.com/service-quality-management/>
- Sangadji, Mamang, Etta, Sopiah. (2016). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Ed.1, Yogyakarta : Andi Offset.
- Shukla, A. (2017). What is Entrepreneurship?  
<https://www.paggu.com/entrepreneurship/what-is-entrepreneurship/>
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasara Teori dan Implementasi*. Ed. 2, Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Surjaweni, Wiratna, V. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Teori, Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service.
- Suryadana, M. Liga & Octavia, Vanny 2015, *Pengantar Pemasaran Pariwisata, ... keempat*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Susanti, Ichsan (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok. *Journal*.  
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/675>
- Priyatno. (2014). *Statistik Penelitian*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.

Thomas Zellweger. (2017). *Managing Family Business*. Edward Elgar. ISBN: 978 1 78347 069 3.

Tjiptono, Fandy.(2014). *Pemasaran Strategi*. Ed 2. Yogyakarta : ANDI OFFSET.

Yuniarti, Sri, Vinna. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek*. Cetakan Kesatu. Bandung : Pustaka Setia

