

Daftar Pustaka

- Amrullah, Hafizh, *et.al.* 2020. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. Magister Manajemen Farmasi, Universitas Gadjah Mada 2 Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada
- Aswad, *et.al.* 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. JIM UPB Vol 6 No.2 2018. Universitas Putera Batam.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Irma Mardiana (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.
- Kotler, Philip dan Keller, Kavin Lane. 2013. Marketing Manajemen Edisi 14. London: Pearson.
- Mahsyar1, Syairful. *Et.al.* 2020. *Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJE BAR)*. Magister Management, Faculty of Economics and Business, University of Mulawarman
- Nababan, Merry Christiani, *et.al.*2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). Vol. 4 No. 2 September 2020.
- Priansa, Donni Junni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Priansa, Donni Junni. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta

- Rizal, Achmad, et.al. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. Prosiding Hasil Penelitian Dosen Uniska Tahun 2017. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umam, Chairul, et.al. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 2 No. 1, Februari 2019*
- Widodo, Hening Setyo. 2017. *Pengaruh Service Excelent, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan*. Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomi Unissula.
- Wijaya, Satria. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 1, Februari 2017, Hal. 11-17*.