

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Surasmi. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Sosial*. Salemba Empat, Jakarta.
- Assauri Syofyan. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Damodar Gujarati. 1997. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Rieneka Cipta, Jakarta.
- Durinto, Darmadi Anton wachidin Widjaja, dan Hendrawan Supratkno. 2013. *Invasi Pasar dengan Iklan yang strategi, Program dan Teknik Pengukuran* Cetakan V. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fadhila Nurul Aini dan Diansyah, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018*
- Finnora Elza dan Razak Ismail 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 5 Nomor 2*.
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate dan Aplikasi SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair Joseph F, William C Black, Barry J Babin, Rolp E Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis Data Analisis*. Pearson. Prentice-Hall.
- Husen Umar. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Riset Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Immas Happy Ayuningrum Putri, Saryadi dan Reni Shinta Dewi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Hospitality Volume 12 Nomor 2*.
- Irawan Setiabudi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Rumah Sakit Umum Daerah di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 11 Nomor 2*.
- Kamil M Ridwan. 2017. Persaingan dan Bisnis Akomodasi Hotel. Artikel Humaniora. www.haluan.com
- Kertajaya Hermawan. 2005. *Membidik Pasar Indonesia*. Universitas Indonesia Presh. Jakarta.

- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Edisi Indonesia Cetakan V. Prenthalindo, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2009. *Dasar Dasar Pemasaran (Teori dan Aplikasi)*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Loveloc. 2009. *Basic Of Marketing*. McGraw-Hill, Irwin.
- Marisa. 2017. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Hotel di Kota Pekanbaru. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Riau*. Pekanbaru.
- Mas'ud Fuad. 2004. *Analisis Diagnosis Perilaku Organisasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Noviana Ingrid Brigita. 2015, Pengaruh Servive Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Amaris Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nomor 14 Volume 2*
- Nugraha Nugli Mohammad, Asep Anwar, M. Sidik Priadana dan ktri Mohammad Firdaus. 2017. Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 3 No. 1, Februari 2017*
- Rahman. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan di Trans Studio Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Volume 2 Nomor 1*.
- Rangkuty Freddi. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Dimensi SERQUAL*. BPFE, Yogyakarta.
- Rofifah Nabilah dan Maskan Mohammad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen/ Pasien Di Rumah Sakit Islam Gondanglegi. *Jurnal Aplikasi Bisnis Volume 2 Nomor 2*
- Rusandy Deby Santyo. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Volume 1 Nomor 3*
- Sartika Dewi. 2017. Determinant Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Basko Hotel Pekanbaru. *E-Journal Universitas Negeri Riau Panam*. Pekanbaru.
- Sekaran Uma. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Schiffman, Leon, Kanuk, Leslie Lazar and Wisenblit, Joseph. 2011. *Consumer Behavior*, 10 Edition, Prentice Hall, Singapore

- Sitinjak Toni, dan Darmadi Duriyanto. 2003. *Perilaku Pelanggan (Konsep dan Model)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sudjana. 2005. *Statistik 2*. Edisi II. Erlangga, Jakarta.
- Supranto J. 2010. *Analisis Riset Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Sulistiono Nugruho. 2010. *Dasar Dasar Pemasaran Jasa*. Erlangga, Jakarta.
- Sumarwan Ujang. 2010. *Manajemen Pemasaran Strategic*. BPFE, Yogyakarta.
- Syafei Ahamd. 2017. Wacana Padang Menjadi Kota Wisata. www.padang-ekspress.com.
- Syofyan Indra Lutfi, Ari Pradhanawati dan Hari Susanta Nugraha. 2013. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic Tahun 2013*.
- Tjiptono, Fandi. 2010. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Cetakan V*. Jakarta: Ghalia
- Umar Husein. 2008. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Usman Husaini. 2005. *Manajemen (Teori Praktik dan Riset Pendidikan)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Widi Johannes dan Widdy Frima. 2018. Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna LPSE. *Jurnal Digest Marketing Vol. 3 No.1, Januari – Juli, 2018*
- Widyawato Nurul 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Indonesia Jakarta. *Jurnal Ekuitas No 55a Tahun 2006*.
- Wijaya Chandra dan Sesilya Kempa. 2018. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Produk Fashion Di Lazada. *Jurnal AGORA Vol. 6, No. 2*