

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman dkk. *Dasar-Dasar Metode Statistika*. Bandung: Pustaka Setia. 2011.
- Anatan, Lina. *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Andini, Priska dan Susilo Totorahadjo. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mobil Yundai 20 (Studi Kasus Pada Konsumen Mobil Yundai i20 di Semarang)*. *Journal of Manajemen*. Univitas Diponegoro Semarang. Vol. 1, 2, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipata. 1995.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 1995.
- Dewi Meilanan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mejuhi Provinsi Lampung*,
- Fahmi, Irham. *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016.
- Gujarati, Damondar. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga. 2006.
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan Metodologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1996.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Askara. 2013.
- Husein, Umar. *Riset Pemasarn dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Ilmiah, Faridah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Wanita Rameyza Tour And Travel*. (Kediri: STAIN, 2017).
- Jessica Ordelia Kristanto. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan Pelanngan di Cafe One Eiggghteenth Cofee*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Kartono, Katini. *Pengantar Metodologi Riset Sosia*. Bandung: Mandar Maju. 1996.
- Kasmir. *Etika Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.

- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*, jurnal of Business Administration Vol. 1, No.2.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UI. 1996.
- Meilana, Dewi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. (Bandar Lampung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung, 2017).
- Meiriza, Rido. Firmansyah Kusasi, Winata Wira. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal XXX (Keberangkatan-Kedatangan)*, (Tanjungpinang: Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji)
- Nidia. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar*. (Makasar: Universitas Hasanuddin Makasar, 2012).
- Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistika Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Pane, Ahmad Mansyur. *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Bab I Pasal 2 Ayat 2.
- Prayetno, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2008.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Profil Kesehatan Kota Kediri Tahun 2017, 5.
- Purwanto. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Psikologis dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2008.

- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sabariah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Samarinda Ulu*. eJournal Ilmu Administrasi Negara, Volume 3, Nomor 4, 2015 : 1210-1221, 1215.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.
- Saifuddin dan Sunarsih. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Az Zarqa. Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta. Vol.8, No.2
- Setyawan, M. Agung Heria. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri (Kediri: STAIN. 2017)*.
- Silahi, Uber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Rafika Aditama. 2009.
- Sugiyono. *Metode Peneliian Manajemen*. Bandung: Alvabeta. 2014.
- _____ *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- _____ *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- _____ *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2014.
- Sujarweni, Wiratman. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media. 2008.
- _____ Wiratna. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Umum*. Yogyakarta: Global Media Informasi. 2008.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Belajar. 2009.
- Sulisyanto. *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offsrt. 2011.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2002.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Office. 2000.

Zakiyah, Nadiya Fikriyatuz. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS Indonesia Kantor Cabang Malang*. (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017).

Zuraidah. *Statistik Deskriptif*. Kediri: STAIN Kediri Press. 2011.

<http://m.cnnindonesia.com/gayahidup/catatankesehatantahun2018>, diakses tanggal 7 Mei 2019, pukul 21.00 WIB

www.dinkes.kedirikab.go.id diakses tanggal 27 Maret 2019, pukul 09.00 WIB.

Ujiansma.com/pengertian-dan-tugas-resepsionis, di akses tanggal 27 Maret 2019, pukul 09.00 WIB.

[www. Definisimenurutparaahli.com/pengertianresepsionis](http://www.Definisimenurutparaahli.com/pengertianresepsionis), diakses tanggal 19 Mei 2019, pukul 10.15.

<https://etalase.pustaka.blogspot.com/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>, diakses tanggal 20 Mei 2019, pukul 19.00 WIB.