

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2016. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gasperz, Vincent. 2013. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Cetakan Kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kamil, H. (t.thn.). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh*. *Idea Nursing Journal*, 3.
- Kotler. (1997).
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*. Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Lukita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Menginap Pada Hotel Duta di Lampung Utara*.
- Lukasyanti, Dewi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. Skripsi S1 Universitas Semarang, Semarang.
- Lupriyadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nicosia, W. d. (1986). *Raposo et al 2008*.
- Prasertijo, Ristiyanti, & John J.O.I Ihalauw. 2015. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Raharjani, J. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Study Kasus Pada Pengaruh Unique Selling Proposition terhadap Keputusan Pembelian Survei pada konsumen Restoran Bebek Garang Cabang Braga dan Bebek Van Java Cabang Lombok Kota Bandung)*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol 2 (1): 1-15.

- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sukandarumidi. (2012). Metodologi Penelitian. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2013. Perilaku Konsumen. Prenadamedia Group, Jakarta.
- S. Margono. 1997. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
Hal 45-465
- Tjiptono, F. (2014). Manajemen Jasa. Jakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. (t.thn.). Diambil kembali dari Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>