

Daftar Pustaka

- Arifin, Z. (2017). Kriteria Instrumen dalam suatu Penelitian. *Jurnal Theorems (the Original Research of Mathematics)*.
- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2018). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1).
<https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Cavana, R. Y., Corbett, L. M., & lo, Y. L. G. (2007). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(1), 7–31.
<https://doi.org/10.1108/02656710710720303>
- Deharja, A., Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember*.
- Firmansyah, M. A. (2012). *Pemasaran Jasa*. March.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2012). The Basic of Educational Research. In *How to design and evaluate research in education with PowerWeb*.
- Ghozali. (2016). Uji reabilitas. In *metodelogi penelitian*.
- Kotler, P, & Bliemel, F. (2001). Marketing-Management: Analyse, Planung und Verwirklichung. In *10. Aufl., Stuttgart*.
<https://doi.org/10.4135/9781452229669.n2040>
- Kotler, Philip. (1996). Kotler and the marketing imperative. *Strategic Direction*.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran edisi milenium. *Jakarta: Prenhallindo*.
- Lupiyoadi, R. (2014). Pelayanan jasa. In *Pelayanan Jasa Merupakan Bagian Integral Dengan Penawaran Total, Oleh Karena Itu Perhatian Harus Diberikan Pada Seluruh Aspek Penawaran Untuk Mencapai Keseimbangan Yang Dapat Memuaskan Target Konsumen*.
<https://doi.org/10.1177/0300985809357753>
- mahmud. (2011). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN* (mahmud (ed.)). pustaka setia.

- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Intrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*, 6(1), 87–97.
<https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/amm.496-500.1510>
- Notoatmojo, S. (2010). Konsep perilaku kesehatan. *Promosi Kesehatan, Teori Dan Aplikasi*.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Sugiyono. (2011). *BAB III METODE PENELITIAN*. *Icmd*, 52–102.
- Suharsimi, A. (2013). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). *Jakarta: Rineka Cipta*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *Jakarta, Rineka Cipta*.
- Swarjana. (2015). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Deepublish*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitiab. In *1*.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2. *Indeks*.
<https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>