

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi Ketiga)*. Binarupa Aksara, Jakarta.

Akdon dan Riduwan. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan Bisnis Pemerintahan Sosial Kebijakan Ekonomi Hukum Manajemen Kesehatan)*. Bandung : Alfabeta.

Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia Publishing, Malang

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.

Barata Atep Adya 2004 *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua, Elex Media Computindo, Jakarta

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media

Hartanto, juzan tri. 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah", Program Magister Manajemen, Universitas Gunadarma.

Hia, Yulna Dewita 2016. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di D'ladies Padang*

Kotler, P dan KL.Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc..

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2012, *Principles of Marketing*, 15th Edition, Pearson Education Limited

Kurniasih, Indah Dwi, 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan*.

Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat

Mongkaren, S. 2013, "Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.1(4), th.2013 : Hal. 493-503.

Moleong, Lexi J 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Bandung

Moha, Sartika dan Loindong, Sjendry 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado*.

Nazir. 2011. *Metode Penelitian Bogor* : Ghalia Indonesia

Nugroho, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS*. Andi : Yogyakarta.

Oetama, Seanewati dan Sari, Desy Herlina 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit*.

Purwanto, Erwan Agus. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

Risnawati dan Nuril Huda, 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen*.

Silcyljeova, Farah Diza dan Imelda W. J Ogi, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen*.

Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumawardani, Pmaria M Minarsih dan M Mukeri Warso 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang*.

Srijani, Ninik 2007. *Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center*

Tjiptono, F.2004. *Manajemen Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing. Malang.

Widiono, Ery. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang*”.Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

Wijono, D. 2001. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi, Vol.01*, Airlangga University Press, Surabaya.

Website Resmi Gadjahmada Medical Centre (GMC) Health Centre, Dalam URL:<http://gmc.ugm.ac.id>

Yamin, R., 2013, "Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citar Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.ASTRA INTERNATIONAL Daihatsu di Manado", Jurnal EMBA, Vol. 1(3), Th. 2013 : Hal : 1231-1240.

Yanuar, Masnia Mahardi dan Qomariah, Nurul dan Santoso, Budi 2017. *Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember.*

Yunus dan Budiyanto, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan*