

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers. Bungin.
- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Agustina, Shinta. 2011. *Pemasaran Management*. Malang:UB Press.
- Ahmad, Guspul. Awaludin, Ahmad. 2014. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo*. Jurnal PPKM III. Hlm.158-159.
- Amrullah, Pamasang S. Siburian, Saida Zainurossalamia ZA. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Indonesia*. Kinerja : Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (2), 2016 ISSN print: 1907-3011, ISSN online: 2528-1127 <http://journal.feb.unmul.ac.id>
- Ayu Ratih, Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapelmall.com.Jateng:Lakeisha*.
- Bensu Swastha, Irwan.2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty.
- Bone, P. F. 1992. *Determinants of Word of mouth Communication During Product Consumption*.Advances in Consumer Research, 19, 579-583.
- Brahma, Shiro. 2017. *Analisis pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng*. Jurnal Ekonomi & Bisnis.vol.3.(1) hlm.8.1.
- Brown. R. G., Burns, T., 2005. *Lecture Notes Dermatologi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Consuegra. D Molina. 2007. *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector*. Journal of Product & Brand Managemen.
- Depkes RI, 2000. *Petunjuk Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut Keluarga*, Jakarta: hal 1-15.
- Djati S. Panjta dan Darmawa D. (2004) *Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Mahasiswa PTS Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya*. Jurnal: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Vol. 4, No.2 Hlm 190-204.
- Djarwanto, PS. dan Pangestu Subagyo. 2004. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta : BPF.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 23. Semarang: BPF Universitas Diponegoro
- Godes, David & Dina Mayziin. 2004. *Using Online Conversations To Study Word of mouth Communication*. Marketing Science. Vol. 23 No. 4.
- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Lexington Books; Singapore.

- 2002. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. (Vol. 11 No. 1 Maret 2009)
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Jakarta: Gramedia Putaka Utama.
- Kasali, R. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.
- Keegan, Warren J, (2007). *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Keenam Jilid 1. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P, dan Armstrong, G. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi 8, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- dan Armstrong, Gary. 2006, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta :Erlangga.
- 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Ed ke-13. Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga.
- Kotler P. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta (ID):Salemba Empat.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Muhammad Ali, 2012. *Gigi Tiruan Penting untuk Kesehatan Mulut*. <http://kesehatan.liputan6.com/read> (21 Januari 2018)
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Parvez, Noorjahan. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *ABAC Journal*. (Vol. 29 No. 1 January-April 2009).
- Prasetyo, Ristiyanti, Ihalau, John, J.O.I. 2004. *Perilaku Pasien*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, Duwi (2009) *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Puspasari A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word of mouth Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya Vol. 2, No. 4. Hlm. 1737-1748.
- Rosen Emanuel, terj, Zoelkifli Kasip. 2000. *Kiat Pemasaran dari Mulut ke Mulut*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saktiani Garnis A. (2015), *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan* Jurnal: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister. Vol. 4, No. 2 Hlm. 342-353.
- Sari, Dewi Maya. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas UD. Delvi Planet T-Shirt Central Pasar Medan*. Jurnal Manajemen USU. (Vol. 18 No.1 2009).
- Sinaga, Eka Mayastika. 2011. *Menciptakan Word of mouth Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Manajemen. Vol.4 No.5. Hlm:1-11.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES,
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono. Fandy 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi .
- Usman Husaini dan Purnomo Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT Bumi Aksara,
- an Akuntansi*), 5(3), 413–423.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Sunjoyo, D. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Alfabeta.