

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar 2015. *Analisis strategi pemasaran terhadap performance kerja dengan menggunakan metode analisis swot.Ratih. Volume 01. Pages 01. ISSN: 2407-8670*
- Aprilliya Putri R (2013). *Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen. Jurnal Industria Vol 4 No 1 Hal 41 – 52*
- Berlian 2016. *Kontrak psikologis, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan kinerja karyawan rumah sakit.Jurnal relasi stie mandala. Volume 05. No 07-11. ISSN: 1411-0393*
- Gasperz, Vincent. 2011. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Grigsby Kolter 2018. *Medical habenula maturational deficits associate with low motivation for voluntary physical activity.Volume 1698. Pages 187-194. DOI 10.1016/j.brainres.2018.08.016*
- Hastuti 2017. *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS dirumah sakit umum daerah Yogyakarta. Jurnal fakultas kesehatan masyarakat. Volume 11. Issue 2. Page.161-168. ISSN: 1978-0575*
- Indrawati 2013. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar.Jurnal managemen dan strategi bisnis.volume 07. No 02*
- Jayabrata (2016). *Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix,Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. International Journal ofBusiness and Management Invention. Volume 5 Issue 4 || April. 2016 ||PP—37-51*
- Nasir, (2011). *Impact of Service Quality on Brand Image: Empirical Evidence from Hotel Industry. Interdisciplinary journal of contemporary research in business. Vol 3, no 8.*

- Nizar Aan Anshari (2014). *Penerapan Konsep SWOT dalam Meningkatkan Kualitas Produk Sepeda Motor Yamaha Vixion 150CC*. Skripsi thesis, UIN SUNAN KALIJAGA.
- Pratiwi 2016. *The influence of service quality and costumer satisfaction on the intention to buy drugs in the orchid pharmacy depot Dr.Hasan Sadikin Bandung*. *Journal pharmacy indonesia*. Volume 05. page 47-55 ISSN: 2252-6218
- Rangkuti 2014. *Analisis SWOT: teknik membedah kasus bisnis cara perhitungan bobot, rating dan OCAI*. Jakarta. PT Gramedia pustaka utama
- Rony Prabowo, 2013. *Strategi peningkatan kualitas produk dengan Metode quality function deployment Di pt. Karya teknik persada Surabaya*. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- Rosnani Ginting, 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rumah Sakit XYZ*. E-jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 3.
- Ryu, Lee₂Woo, (2012). *The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 24 Issue: 2, pp.200-223, <https://doi.org/10.11.08>
- Sarwono, J. (2012), *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Syed Mohamad 2014. *The mediating effect of design innovation betwend brand distinctivenness. Evidence from furniture manufacturing firms in malaysia*. Volume 130. Page 333-339. Doi: 10.1016/j.sbspro.2014.04.039
- Tjiptono, F. & Chandra G. (2016) *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Usman, H. dan Sobari N. (2013), *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Wiyogo. (2013), *“Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus : Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangkaraya)”*, Jemis Vol. 1 No.1, hal. 21-25.

