

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (n.d.). <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>. Retrieved Februari 16, 2022, from <https://www.gramedia.com/>.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Online: Guepedia.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data*. Yogyakarta: ANDI.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hidayati, A., Sifatu, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Islam, D. S. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pupuk cair Amina di Mojokerto.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2011). *Marketing an Introduction*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing*. London: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2010). <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/PMK%20No.%20411%20ttg%20Laboratorium%20Klinik.pdf>. Retrieved from <https://dinkes.jatimprov.go.id/>.
- Raharjo, S. (2014). <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>. Retrieved from <http://www.spssindonesia.com/>: <http://www.spssindonesia.com>
- Raharjo, S. (2014). <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>. Retrieved from <http://www.spssindonesia.com/>: <http://www.spssindonesia.com>

- Saladin, D. (2003). *Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan*. Bandung: Linda Karya.
- Sujarweni, V. W. (2021). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- UPK Kemenkes. (n.d.). <https://upk.kemkes.go.id/new/layanan/laboratorium>. Retrieved from <https://upk.kemkes.go.id/>: <https://upk.kemkes.go.id>