

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Salim ,Onyia, O.P., Harrison, t., & Lindsay, V. 2017. *Effects of Perceived Cost, Service Quality, and Customer Satisfaction on Health Insurance Service Continuance. Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 22., No 4, pp. 173-186.
- Afrizal dan Suhardi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*. Vol 4, No 1, Hal 70-86.
- Aida Budreviciute, Ramune Kalediene, Liudmila Bagdoniene, Renata Paukstatiene, and Leonas Valius. 2019. *Perceptions Of Social, Emotional, And Fuctional, Value In Patient Satisfaction With Primary Health Care Services. Primary Health Care Research and Deplopmnt*. 20 (e 122) : 1-9.
- Akhmad Saroji, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*. Vol 21, No 1.
- Amqam, H. et al. 2020. *The effect of perceived value toward loyalty through patient satisfaction in hasanuddin University Hospital. Enfermeria Clinica. Enferm Clin*. 2020, 30 (S2) : 408-411.
- Anas Musleh AL-Mhasnah, Fauzilah Salleh, Asyraf Afthanorhan, Dan Puspa Liza Ghazali. 2018. *The Relationship Between Services Quality And Customer Satisfaction Among Jordania Healthcare Sector. Management Science Letters*. 1413—1420.
- Aspizain, Chaniago. 2016. *The Effect of Service Quality and Corporate Rebranding on Brand Image, Customer Satisfaction, Brand Equity, and Customer Loyalty : Study in Advertising Company At tv one*.
- Assila Anis Asnawi, zainudin Awang, Asyraf Afthanorhan, Mahadzirah Mohamad and Fazidan Karim. 2019. *The Influence of Hosital Image and Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty. Management Science Letters*. 911-920.
- Bambang Sukma Wijaya. 2013. Dimensi Citra Merek dalam Perspektif Komunikasi Merek. Universitas Bakrie. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 2, 2013.

- Eneng Wiliana, Lena Erdawati dan Yanthi Meitry. 2019. Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 20, No 2, Hal 97-108.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goel, A., & Yang, N. (2015). *An Assessment of Service Quality and Resulting Customer Satisfaction in Pakistan International Airlines: Findings from Foreigners and Overseas Pakistani Customers*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(5), 486–502.
- Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson Education Limited. Harlow. England
- Imam Bukhari, Bahri Kamal, dan Mella Katrina Sari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal. *Jurnal MONEX*. Vol 7, No 1 : 2089 – 5321.
- Indria Sukma Sektiyaningsih, Arif Haryana Dan Sylvia Sari Rosalina. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal Of Business Studies*. Vol 4, No 1 :2443 – 3837.
- Inti Sriani, Hasmin Tamsah, Abubakar Betan. 2019. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *Journal Of Management*. Vol 2, No 2.
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector*. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250-269.

- Jihan Nafisa, I Made Sukresna. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 7, No 3 : 2337 : 3806.
- Kotler, Philip., & Armstrong, G (2010). *Principle of Marketing*. Uppersaddle River, N.J : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip, & Amstrong, Gary. 2012. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta : Index Kelompok Garamedia.
- Kotler, Philip, & Amstrong, Gary. 2012. *Prinsip – prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Plublished.
- Kotler, Philip. Amstrong, 2014, *Manajemen Pemasaran I : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: PT. Prenhalindo Indonesia.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajemen. 15th Edition* New Jersey : Person Practice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat, “*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*”, Salemba Empat. Jakarta, 2011.
- Margita Enno Yunida. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*. Vol 5, No 3.
- Medi Yarmen. 2017. *The Effect Of Satisfaction, Perceived Value, Image, and Perceived Sacrifice On Public Healthcare Service Institutions Patient Loyalty*. *International Journal Of Public Health Science (IJPHS)*. Vol 6, No 3, PP. 275 – 282.
- M. Rizky Putra Perdana dan Harry Soesanto. 2016. Analisis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* serta Pengaruh tidak langsung dengan Kepuasan Pelanggan sebagai

- Intervening (Studi Pada RS Marzuki Mahdi Bogor). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 5, No 1 : 2337 – 3792.
- Muksin K Karsilan, Sukisno S Riyadi, Sri Mintarti, Sugeng Hariyadi. 2018. *The Effect Of Service Quality and Hospital Image, Patient Trust, and Patient Values On Patient Satisfaction and Loyalty In Sakura/ Teratai Pavilion Of A.W Jahranie Hospital. International Journal Of Business and Management Invention (IJBMI)*. Vol 7 issue 11 Ver. 1.
- Numin Arianto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. Vol 3, No 1, Hal 1-9.
- Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Puri, Rian Mega. 2017. *The Effect of Corporate Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty for Wardah Local Cosmetic. Thesis double degree*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Prasetya, Sera dan Ibrahim, Mariaty. 2017. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan menginap di Alpha Hotel Pekanbaru. *JOM Fisip*. Vol. 4 No 2 – Oktober. 2017.
- Pushkar Dubey dan Satish Kumar Sahu. 2019. *Effect of Perceived Value on Customer Satisfaction, Loyalty and Service Quality of Selected Hospital in Chhattisgarh. International Journal of Recent Tecnology and Engineering (IJRTE)*. Vol 8, Issue 3S2 : 2277-3878.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, C.V Andi Offset.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. PT INDEK. Jakarta.
- Shi-kai Chou, Phanasan Kohsuwan, dan Pithoon Thanbordeekij Panyappiwat. 2019. *The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty : Medical Services in Thailand*. Vol 20, No 3 : 2651-1762.
- Sholeh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar – dasar Public Realations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Sri Fitriani dan Rina Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17, No 1 Juni 2015.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulibhavi, Mr. Basavaraj and Shivashankar. 2017. *The Impact Of Brand Image On Customer's Loyalty Towards Private Label Brands: The Mediating Effect Of Satisfaction*. Hubli Dharwad Conglomerate City Of Karnataka. *International Journal of Marketing & Financial Management*, Volume 5, Issue 8, Aug-2017, pp 43-50 ISSN: 2348 –3954 (Online) ISSN: 2349 – 2546.
- Suyitno. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal Of Applied Business Administration*. Vol 2, No 1, Hal 129-146.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. Dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Warijan, dkk. (2018). *Prediction of visit of outpatients 2018-2022*. Jurnal rekam medis dan informasi kesehatan. Vol 1, No 2. e – ISSN 2622-7614.
- Woro Utari dan C Sri Hutati. 2019. Pengaruh Kepuasan Pasien, *Perceived Value*, Dan *Perceived Image* Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasai

Rehabilitasi Medik RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.
Jurnal Manajerial Bisnis. Vol. 2, No 2 : 2597 – 503X.

Pedoman Penyusunan Skripsi. 2020. FEB. Universitas Muria Kudus.

<https://rsud.patikab.go.id/>. Diakses pada 20 Oktober 2020.

