

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, dan Suhardi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi*, ISSN: 2443-2164, E-ISSN 2621-2358, hal. 70-86.
- Akbar, Ramli Alamsyah. 2018. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Niat Pembelian Ulang Di Toko Online. *Jurnal Manajemen*, hal 158-164.
- Al-Damen, Rula. 2017. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*; Vol. 12, No. 9; ISSN 1833-3850, E-ISSN 1833-8119, p. 136-152.
- Alghamdi, Faris S. 2014. The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Med Journal*; Vol. 35, p.1271-1273.
- Ali, Faizan. 2015. Service quality as a determinant of customer satisfaction and resulting behavioural intentions: A SEM approach towards Malaysian resort hotels. *International Journal Business, Universiti Teknologi Malaysia*, Vol. 63, No. 1, p.37 – 51
- Alrubaiee, Laith, and Feras Alkaa'ida. 2017. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1; p. 103-127.
- Amroni, Dewi Maharani Purbasari, Nurul Aini. 2019. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang (Rebuying) Pada Toko Kue Yosin Di Kecamatan Plumbon Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industri (EBI) Vol. 01, No. 01, pp. 64-70.*
- Billiocta, Ya'cob. 2020. Pasien dengan Penyakit Kronis Diminta tidak Usah Takut Berobat ke RS. <https://www.merdeka.com/peristiwa/pasien-dengan-penyakit-kronis-diminta-tidak-usah-takut-berobat-ke-rs.html>
- Brahma, Kadek Shiro Wididana. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1, hal. 78-93
- Chang, Ching-Sheng, Su-Yueh Chen, and Yi-Ting Lan. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, p. 1-11.
- David, W. Cravens. 2015. *Pemasaran Strategis, Edisi Keempat, Jilid 1*. Alih Bahasa Lina Salim. Jakarta : Erlangga.

- Duwi, Priyatno. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, Andi: Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinad, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen, Edisi IV*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitriani, Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD dr. Moewardi. *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*, hal. 1-17.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariabel Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hudzaifah, Idris. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Merek Terhadapminat Beli Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Pada Konsumen Samsung Smartphone di Undip). *Diponegoro Journal Of Management, Volume 7, Nomor 2,, ISSN (Online): 2337-3792, hal. 1-7*
- Junni, Donni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Kamal, Nek Yeop Yunus, Azman Ismail, Zubrina Raneer Juga, Salomawati Ishak. 2019. Service Quality Dimensions, Perceive Value And Customer Satisfaction: Abc Relationship Model Testing. *IBEJ Vol.2 Issue No.1, ISSN 1985 – 7918, p. 67-80*.
- Karin, Ilham Rizkiawan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*, hal. 1-27.
- Kartikasari, Dwi, Aryo Dewanto, dan Fatchur Rochman. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 12 No 3, ISSN: 1693-5241, hal. 454-463*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12*, Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*, Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lee, Seoyoung dan Eun-Kyung Kim. 2017. The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. *Asian Nursing Research*, p. 142-149
- Pebrila, Lisa, Asep M. Ramdan, dan Acep Samsudin. 2019. Kekuatan Pengalaman Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Handmade Addictive. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, ISSN : 2337-3067, hal. 341-354
- Rsurembang.co.id*. 2020. *Profil tentang Rumah Sakit Daerah (RSUD) dr. R. Soetrasno Rembang* . <https://rsurembang.co.id/>
- Santoso, Singgih. 2014. *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*. Jakarta. Kompas Gramedia PT. Elex Media Komputindo.
- Santyo, Deby Rusandy. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK, VOL. 1, NO. 3*, hal.191-205.
- Shabbir, Shahbaz, Hans Ruediger Kaufmann, and Mudassar Shehzad. 2017. Service quality, word of mouth and trust: Drivers to achieve patient satisfaction. *Scientific Research and Essays Vol. 5(17)*, pp.2457-2462,
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2017. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan dalam Pemasaran.*, Ed II. Bogor: Galia Indonesia.
- Sutejo, Siswanto. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Sutrisno. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen, Vol. 2 No.2*. hal. 27 – 41
- Wildan, Moch Arifi. 2016. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Beli Ulang Pakaian Wanita The Executive Di Surabaya. *Jurnal Manajemen STIE Perbanas*, hal. 1-16

Yosafat, Iman Nangi, I Putu Gde Sukaatmadja. 2015. Pengaruh Aplikasi Tam Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Membeli Ulang Menggunakan E-Commerce Dalam Pembelian Produk Pakaian Dan Aksesoris. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, ISSN: 2302-8912, hal. 1771-1784.

