

## DAFTAR PUSTAKA

- 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, ,Edisi Juli 2018, hal 70-86, ISSN: 2443-2164, E-ISSN 2621-2358.
- Agusty, Ferdinand. 2011. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Alif, Gunawan. 2013. *Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas Dan Wom Rumah Sakit*. (Online). Vol 1, No 3; Oktober 2013. ISSN: 2302-4119.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I*, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Ana Fitriyatul Bilgies. 2016. *Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. Jurnal Ekonika. Vol 1. No. 1. 2016. hal 78-90.
- As'ad, Achmad Shofiyuddin dan Noermijati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol 11, No. 3.
- Barnes, James G. (2011). *Secerets of Customer Relationship Management*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Christian Elizar<sup>1</sup> , Ratna Indrawati<sup>2</sup> , Tantri Yanuar Rahmat Syah<sup>3</sup>, (2020) *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia*, Journal of Multidisciplinary Academic, Science, Engineering and Social Science Series, ISSN/e-ISSN: 2541 – 0369/2613 – 988X, Vol. 4, No. 2, 2020, Printed in the Indonesia.
- Dumaris. 2016. *Analisis Perbedaan Tarif Rumah Sakit dan Tarif INA-CBG's Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Budhi Asih Jakarta Tahun 2015*. Jurnal ARSI (Jurnal Administrasi Rumah Sakit) Volume 3 Nomor 1. Oktober 2016

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4* : Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gunawan, W. H, (2013), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Pelayanan Administrasi terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Pertamina Cirebon)*, Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol.18,No. 2.
- Hansen, D.R. dan Mowen, M.M. (2011). *Akuntansi Manajerial*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harun Al Rasyid., 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*, Jurnal Ecodemica, Vol. 1, No. 2, Pp. 210-223.
- Hasrul. 2018. *Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhakti Medicare, Cicurug, Kabupaten Sukabumi*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Vol. 4 No. 1, Juni 2018, Hal. 41-50 P-ISSN: 2502-1400, E-ISSN: 2502-5678.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Khairul Ikhsan<sup>1</sup> , Anggit Yoebrilanti<sup>2</sup> , Nurhasanah<sup>3</sup>. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Isna Medika Kota Cilegon*. Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis. Volume 4, Nomor 01, Juni 2019. E-ISSN : 2502 – 1798. P-ISSN : 2527 – 4198.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.

- Kotler Dan Keller, (2015), *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi13*, Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management. Edisi 14*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Lenny Meitha Wulur<sup>1</sup>, Theresia Militina<sup>2</sup>, Gusti Noorlitaria Achmad<sup>3</sup>. (2020), *Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed – International Journal Vol-4, Issue-1, 2020 (IJEBAR) E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771.
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C, dan Jochen Wirtz, 2011. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta. Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (Vol. 1 No. 2 September 2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan ( Service Quality ) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam*. Journal of Business Administration, 1 - 4.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi : Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Mursid, M. 2014. *Managemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Natasja Hosang <sup>1</sup> Altje Tumbel<sup>2</sup> S Moniharapon<sup>3</sup>. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 16 No. 01 Tahun 2016.
- Ni Made Arie Sulistyawati<sup>1</sup> Ni Ketut Seminari<sup>2</sup>. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud*



*Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332  
ISSN: 2302-8912.

Nooni, Fianko dan Mensah (2015:19) *Dalam jurnal Iddrisu*. Jakarta.

Nurmin 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, Volume 13, Nomor 1, Maret 2017, 1-9.

Nurul Aini Fadhila<sup>1</sup> Diansyah<sup>2</sup>. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center*. Media Studi Ekonomi. Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018.

Palupi, Joys K. N, Viera Wardhani dan Sri Andarini. 2016. *Determinan Pilihan Naik Kelas Perawatan Rumah Sakit Dari Kelas I Ke Kelas VIP*. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia 5(4): 184-193.

Peter, Paul dan Jerry C. Olson (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy*, Ninth Edition. New York: McGraw Hill.

Pratama Kesuma Tanudjaya. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Volume 7, No.1 Tahun 2014.

Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks

Selvakumar, J, Joshua. 2015. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks*. Vol. VIII, No. 1.

Siagian, H., dan Cahyono, E., 2014, "Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop", Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 2, pp. 57.

Solichah Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari 2017.

Solomon, M. R. (2007). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. New Jersey, Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.

- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kesembilan*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: PT. Aflabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Aflabeta, CV.
- Sukma Irdiana<sup>1</sup>, Irma Safiyatul Hidayah<sup>2</sup>. 2019. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang*, Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Volume 9 , Nomor 1 , Maret 2019 E-ISSN : 2549-5992, P-ISSN : 2088-0944.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru (Edisi 5)*. Jakarta : PT.Indeks.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Surahmawati. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)*. Al-Sihah : Public Health Science Journal. Volume 7, Nomor 1, Januari-Juli 2015. ISSN-P : 2086-2040. ISSN-E : 2548-5334.
- Tim. Reality, (2008). *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia Dilengkapi Ejaan Yang Benar*, (Jakarta: PT. Reality Publisher 2008), h. 450.
- Titin Lestariningsih<sup>1</sup>, Ernani Hadiyati<sup>2</sup>, Rini Astuti<sup>3</sup> (2018). *Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia*. Volume 3 Issue 2 February 2018, P.P.01-12ISSN: 2456-4559 www.ijbmm.com.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*

Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Widyasari, T. dan Rouf, A. 2017. *Productivity Effect on the Cost Price of Rubber Estate in Central Java*. *Indonesian Journal Natural Rubber Research*. 2017, 35 (1): 93 – 102. DOI: 10.22302/ppk.jpk.v1i1.327.

\_\_\_\_\_, 2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Muria Kudus.

Website :

[http://bppsdmk.kemkes.go.id/info\\_sdmk/info/fasyankes?unit=3318086](http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?unit=3318086) diakses pada tanggal 22 Juli 2020

<https://rsudkayen.patikab.go.id/index.php/jadwal-pelayanan/> diakses pada tanggal 3 Agustus 2020

