

DAFTAR PUSTAKA

- Afifil,Iqbal.2018. *Factor Affecting Relathionship Marketing in Creating Customer Loyalty in Hospital Services Bussiness*.ASEAN Marketing Journal. Vol X. No. 2. PP :91-108.
- Afrizal, Suhardi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien*.JEM: Jurnal ekonomi dan manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang, Vol 4, No.1. PP : 70-86.
- Ali hasan.2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Buku I, Cetakan ke-dua. Penerbit Alfabeta.
- Ana Fitriyatul Bilgies. 2016.*Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. Vol. 1, No. 1.PP : 78 - 90.
- Appalayya Meesalaa, Justin Paulb.2016. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future*. *Journal of Retailing and Customer Services*.Vol.2 No.PP : 261-269.
- Arifin.2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Djumarno, Nilam Sari, Said Djamaludin.2018. *Effect of perception of Price and Quality of Service to Customer Satisfaction (Survey on Mayang Salon West Jakarta)*. *International journal of Bussines Marketing and Management (IJBMM)* vol 3.number 9.PP : 22-33.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro,Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gissela Putri Yohana, Hj. Anik Lstari andjarwati. 2017.*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)*.Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3.PP : 1-9.

- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, Erlangga, Jakarta.
- Hair, Jr et al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7thed)*. United States : Pearson.
- Hasan. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (center of academic publishing service).
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Irawan, Hadi. 2012. *Manajemen Harga*. Yogyakarta.
- James, G. Barnes. 2012. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke tiga belas Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Mowen, John C, Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Mursid, M. 2014. *Managemen Pemasaran*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Novi Wahyu Worodiyanti, Dr. Maspiah, M. kes. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma Skin Care Malang*. e- Journal. Volume 05 Nomer 01 Tahun 2016, Edisi Yudisium Periode Juli 2016, hal 23-28.
- Pushkar Dubey, Satish Kumar. 2019. *Effect of Service Quality on Perceived Value, Satisfaction and Loyalty of Customers: A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh*. International Journal of Computer Sciences and Engineering Open Access Research Paper Vol.7, No. 3. PP :2347-2693.
- Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sumarwan, Nugroho. 2014. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana
- Titin Lestariningsih, Ernani Hadiyati, Rini Astuti. 2018. *Study Of Service Quality And Patient Satisfaction To Trust And Loyalty In Public Hospital*. IJBMM Volume 3. Number 2. PP : 01-12.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.

Wulandari, Retno. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Solo)*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 16 No. 2. PP : 242 — 252.

