

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Afifi, Iqbal dan Ahdia Amini. 2018. "Factor Affecting Relationship Marketing in Creating Customer Loyalty in the Hospital Service Business". *ASEAN Marketing Journal*. Volume X Nomor 2
- 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*. Volume 4 Nomor 1. ISSN: 2443-2164
- Arianto, Nurmin. 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.
- Asmoro, Dyah Retno. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk, dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Keluarga Sehat di Kabupaten Pati." *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Semarang: UNNES
- Eing, Efraim. 2019. "Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi." *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Fajarini, Agustina dan Lista Meria. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc)." *Jurnal JCA Ekonomi*. Volume 1 Nomor 2
- Fatriansyah. 2014. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya pada Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah)." *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Ferdinand. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro Press
- Haryono, Siswoyo. 2016. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan SmartPLS 3.0*. Jakarta: PT Intermedia Personalia Utama
- Hidayat, Bagus Tuhu. et.all. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kapanjen dengan

Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Riset Manajemen*. Fakultas Ekonomi Unisma

- Hosang, Natasja. et.all. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado)." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16 Nomor 01.
- Irdiana, Sukma dan Irma Safiyatul Hidayah. 2019. "Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang." *WIGA: Jurnal Penelitian Ekonomi*. Volume 9 Nomor 1. E-ISSN: 2549-5992
- Jannah, Nur. 2016. "Pengaruh Citra Merek, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik." *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi SEM Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Terj Bob Sabran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Laely, Nur. 2016. "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri." *JMM 17 (Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen)*. Volume 3 Nomor 2.
- Lestariningsih, Titin. et.all. 2018. "Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust and Loyalty in Public Hospital Indonesia." *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*. Volume 3 Nomor 2. ISSN: 2456-4559
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Lusiah. et. all. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online." *Jurnal Ekonomi*. Volume 24 Nomor 2.
- Maksum, Ali. 2012. *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Badan Penerbit Universitas Unesa. Surabaya
- Narimawati, Umi. 2012. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia
- Purba, Lestari. dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf

- RSUD Doris Sylvanus Palangkaraya.” *Jurnal Ekonomi KIAT*. Volume 32 Nomor 2.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sofiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2 Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat
- Setyawati, Widya Agustin. et.all. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien.” *MADANI (Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan)*. Volume 10 Nomor 2. ISSN:2085-143X
- Sharon, Lyrissa Gisela dan Suryono Budi Santoso. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang).” *Diponegoro Journal of Management*. Volume 6 Nomor 1. ISSN: 2337-3792
- Siregar, Syofian. 2013. “*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*”. Kencana. Jakarta.
- Siswanto, Dimas dan Imroatul Khasanah. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong).” *Diponegoro Journal of Management*. Volume 8 Nomor 1. ISSN: 2337-3792
- Sriani, Inti. et all. 2019. “Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba.” *YUME: Journal of Management*. Volume 2 Nomor 2.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*. Yogyakarta. Andi Offset
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Supartiningsih, Solichah. 2017. “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan”. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Volume 6 Nomor 1
- Tjintiadewi, Ni Kadek dan I Ketut Rahyuda. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan WOM Pasien di RSU Prima Medika.” *E-Jurnal Manajemen Unud*. Volume 7 Nomor 11. ISSN: 2302-8912

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yunida, Margita Enno. 2016. “Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri).” *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Yunita, Ikha Cahya Mei dan Rachmad Yanuar Jak. 2017. Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit Citra Medika Depok terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. Volume 1 Nomor 1
- Yusuf, Muhammad. 2011. “Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda.” *Skripsi*. Progam Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang