

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, I, & Amini, A, 2018, Factors Affecting Relationship Marketing in Creating. 9, *Asean Marketing Journal*, Vol 10 No 2, Hal 1-14.
- Afrizal, & Suhardi, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Journal Economic Policy*, Vol 4 No 1, Hal 1–33.
- Al-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L, 2018, The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Journal Management Science Letters*, Vol 8 No 12, Hal 13–24.
- Arianto, N., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro, *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, Vol 1 No 3, Hal 1-11.
- Arikunto, S., 2020, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia* (6th ed., Alfabeta, Bandung.
- Aryani, D., & Rosinta, F, 2020, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pasien dalam Membentuk Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol 17(2), Hal 114–126.
- Assauri, S, 2013, *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Azwar, A, 2020, *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Bagus Tuhu Hidayat, R. A., & Hufron, M, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Rawat Inap RSUD Slamet Riyadi, *Revista Brasileira de Ergonomia*, Vol 9 No 2, Hal 1-19.
- Creswell, J. W, 2020, *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dalman, 2018, *Menulis Karya Ilmiah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Dewi, R., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, Vol 8 No 2, Hal 1-14.
- Dubey, P., & Sahu, S. K, 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*, Vol 7(No 3), Hal 55–62.
- Fandy, T., & Anastasia, D, 2018, *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fanky, Hetty, & Mey, 2018, *Dasar-Dasar Kewirausahaan Teori dan Praktik*. Indeks, Jakarta.
- Ferdinand, A, 2020, Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. In *AGF Books*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Furqon, C, 2017, Service Quality at Higher Education Institutions. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol 4 No 4, Hal 388-395.
- Goleman, Daniel, Boyatzis, Richard, & Mckee., 2019, The Effect of Quality of Service, Image, and Business Ethics on Satisfaction and Loyalty of Patients in Hospitals in Makassar City. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol 5 No 3 Hal 89–109.
- Gronroos, C, 2020, *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley and Sons, Ltd., Hoboken.
- Gunawan, K., & Djati, S. P, 2019, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol 13 No 1 Hal 1-19.
- G. Mayorga, M., Furgerson, K., Cook, K., Ann Wardle, E., O'Hara, D. P, Probst, C. J., Koltz, R. L, 2018, Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol 6, No 2, Hal 168-179.
- Halimah, M. A., & Yanti, R. D, 2020, Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pasien Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global*, Vol 5(1No), Hal 80-96.

- Hardiansyah, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Harnovinsah, 2018, *Metodologi Penelitian*. Pusat Bahan Ajar dan Elearning, Yogyakarta.
- Hasan, A, 2020, *Marketing dan Kasus Kasus Pilihan*. CAPS, Yogyakarta.
- Hidajahnngtyas, N, 2018, Pengaruh Citra Poliklinik Eksekutif Rumah sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, Vol 7 No 1 Hal 1-9.
- Hidajahnngtyas, Nurullah, Sularso, A., & Suroso, I, 2018, Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM (Jurnal Ekonomi, Administrasi, dan Manajemen)*, Volume 12 No 1), 39–53.
- Hurriyati, R, 2018, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Irdiana, S, 2019, Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, Vol 9, No1, Hal 30–42.
- Junaedi, A. T, 2019, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, 161–176.
- Kerlinger, 2006, *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Gajah Mada Universitas Pres, Yogyakarta.
- Kolter, & Amstrong, G, 2019, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K, 2018, *Marketing Manajemen*, pearson education limited. Harlow:
- Kusmirah, I. , 2019, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penanganan Melalui Variabel Kepuasan (studi pada bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang, *Manajemen Bisnis, 1*, Vol 1, No 4 Hal 1-18.
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R, 2018, Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *Journal of Business Marketing and Management*, Vol 3 No 2, 2456–4559.

- Lovelock, Chirstopher, Wirtz, J., & Mussry, 2020, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Erlangga, Jakarta.
- Muchlis, M., & Dewanto, A, 2019, Pengaruh kepercayaan , kepuasan pasien dan komitmen hubungan terhadap citra rumah sakit di Kota Blitar, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 11 No 3, 469–480.
- Mursid, 2020, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Natasja Hosang, Tumbel, A., & Moniharapon, S, 2018, Terhadap Kepuasan Pasien ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado) Analysis Effect of Service Quality and Price To the Patient. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol 16 No 01, Hal 159–171.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 2, No 4, Hal 87-65.
- Prasetio, A, 2019, Manajemn Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. *Management Analysis Journal*, Vol 1 No 4, Hal 46-65.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol 7 No 5
- Secapramana, V, 2020, Model Dalam Strategi Penetapan Harga. *Jurnal Unitas*, Vol 9 No1, Hal 30–43.
- Setyowati, E, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, Vol 18 No 2 Hal 1-7.
- Sudarso, & Andriansa, 2018, *Manajemen Pemasaran*. Raja Perhotelan, Jakarta.
- Sugiono, 2017, *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumertana, I. W, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2020-2018. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Vol , No 2, Hal 1–10.

- Suntoyo, D, 2019, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. CAPS, Yogyakarta.
- Supartiningsih, S, 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol 6 No 2 Hal 9–14.
- Swastha, B, 2019, *Manajemen Pemasaran*, BPFE, Yogyakarta.
- Tjahjaningsih, E, 2018, Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien, *Media Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 28 No 2, Hal 13–27.
- Tjiptono, F, 2018, *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F, & Candra, G., 2018, *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Diana, A., 2018, *Pasien Puas? Tak Cukup!*, Andi, Yogyakarta.
- Triono, Suryo, Adi Penawan, Aris Tri Haryanto, 2021, Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pasien dari Aspek Kualitas, Citra di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Surakarta, *Jurnal Buletin Ekonomi*, Vol 17 No 2 Hal 1-10.
- Umar, H, 2019, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widyasari, N. M., & Subudi, 2017, Pengaruh Ketidakamanan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Turnover Intention Karyawan Besakih Beach Hotel Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol 5 No3, Hal 1-19.
- Wijaya, A. S, 2018, Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien pada counter HP “Jati Bird” Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol 1–No4, Hal 1-15.
- Windasuri, H., & Hyachinta, S, 2018, *Excellence Service*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Wu, C., 2019, The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Management*, Vol 5 No 12, Hal 48-78.

Zeithaml, V, Bitner, D., & Gremler, 2018, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Mc.Graw.

Zulhafiqi, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Ibu Dan Anak Banda Aceh, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 1 No 2, Hal 1-19.

