

DAFTAR PUSTAKA

- Amim, N. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Loyalitas Pasien Klinik Rohmatan. *Aplikasi Bisnis*, 238-243.
- Asmaryadi, A. et al. (2020). Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8 (T2), 147-151.
- Bahri, S. (2016). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Andi.
- Fadhila, & Diansyah. (2018). Media Studi Ekonomi . *Media Studi Ekonomi Volume 21 No . 1* , 1-9.
- Fattah, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Khadijah Makasar. *Universitas Islam Negri Alauddin Makassar*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- nGunawan, T. E. (2019). ubungan Citra Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Tahun 2019.
- Hasanah, W. (2018). he Influence of Services on Outpatient Patient Satisfaction Level Hospital Laboratory of the University of Muhammadiyah Malang. *Faculty of MedicineUniversity of Muhammadiyah Malang*.
- Haryono, Novan Dan Rooney Octavia. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Indept*, Vol. 4, No. 1.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hikmet Tosyal, C. S. (2019). Patient Loyalty in the Hospital-Patient Relationship: The Mediating Role of Social Media. *Service quality dan Kesehatan*, 783.
- Huda, Nurul & Musqari, Nurul. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil

Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai*. Vol. 2, No. 1:hal 34-53.

Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi . *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1-132.

Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan*. Jakarta: Rajawali.

Kotler, P., dan Gerry Armstrong (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.

Kotler, Philip., dan Keller, K.L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Ed*. England: Pearson Education Inc.

Lestari, Dian Yuliartha., dan Wafiyah Hasanah (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Univeritas Muhammadiyah Malang. *Medica Arteriana (Med-Art)*, 1(2), 28, 28-34.

Liu, S., et al. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, dan Praktek (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.

Lutfi, dkk. 2017. Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*. Vol. 1, No. 2:hal 1-18.

Manzoor, F., et al. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (18), 1-16.

Nugraha, Nugi Mohammad., et al. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada *Service*

quality Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol. 3 No. 1, 14-19.

- Novandy, M. I. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekpedisi TIKI Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Ondang, M. M., dan Tantri Y.R.S. (2018). How Hospital Brand Image Intervene the Impact of Marketing Mix on Patient Loyalty. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research*, 05(07).
- Rahmadhani, Wulan., Kusumastuti, dan Phan Trieu Phu. (2021). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, Volume 6, Issue 3.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruswiyono, Adi. 2020. Peran Sharia Compliance Dalam Mendorong Peningkatan Islamic Service Quality, Customer Satisfaction Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Nasabah Bank Bri Syariah Kcp Magelang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2, No. 1:hal 1-17.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. . (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Subagiyo, Rokhmat., dan Ahmad Budiman. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam* Volume 5, Nomor 2.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tryhaji, Dhiwanshah Muda. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang.
- Tjiptono, F. d. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. 2016. *Service, quality & satisfaction. Edisi ke-4*. Yogyakarta: Andi.

- Vigaretha, Ginka., & Handayani, O.W.K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543-552.
- Vimla, & Taneja, U. . (2020). rand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Services Management* .
- Wijaya, T. (2012). *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1*. Jakarta: Indeks.
- Yudanisa, et al. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*, Vol1 (2):174–178.

