

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., dan Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 14 No. 3, 432-441.
- Andervazh, L., Gaskari, R., Tarakme, M. S., dan Vafazadeh, S. (2013). The Influence of Brand Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty by SEM. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. Vol. 3 No. 9, 687-693.
- Andreassen, T. W., dan Lindestad, B. (1997). Customer Loyalty and Complex Service; The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 8 No. 4, 1-33.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atinga, R. A. (2012). Healthcare quality under the National Health Insurance Schem in Ghana; Perspectives from premium holders. *International Journal of Quality dan Reliability Management*. Vol. 29 No. 2, 144-161.
- Auda, R. Z. (2009). *Pengaruh Citra Merek terhadap Intensi Membeli*. Medan: Universitas Sumatera Utara. Skripsi.
- Bagozzi, R. P., dan Yi, Y. (1988). On The Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.
- Bahrudin, M. dan Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3 No. 1, 1-17.
- Bilson, S. (2001). *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bodet, G. (2008). Customer Satisfaction and Loyalty in Service: Two Concepts, Four Constructs, Several Relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 15 No. 3, 156-162.
- Brady, M. K. dan Cronin, J. J. (2001). Somewhat thought on conceptualizing perceived service quality : a hierarchical approach. *Journal of Marketing*. Vol. 65 (Juli 2001), 34-49.

- Caruana, A. (2002). Service Loyalty : The Effects of Service quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol. 36. No. 8. 811-828.
- Chahal, H. dan Bala, M. (2012). Significant components of service brand equity in health care sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 25. No. 4. 343-362.
- Cheraghi-Sohi, S., Bower, P., Mead, N., McDonald, R., Whalley, D., dan Roland, M. (2006). What are the key attributes of primary care for patients? Building a conceptual 'map' of patient preferences. *Journal Compilation Health Expectations*. Vol. 9. No. 3. 275-284.
- Choi, K. S., Cho, W. H., Lee, S., Lee, H., dan Kim, C. (2004). The Relationship among Quality, Value, and Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice: A South Korean Study. *Journal of Business Research*. Vol. 57. No. 8. 913-921.
- Christopher, M. (2005). *Logistic and Supply Chain Management*. New York. Prentice Hall.
- Cronin, J. J. dan Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality : are examination and extension. *The journal of marketing*. Vol. 56. No. 3. 55-68.
- Daryanto. (2013). *Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. .PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Depkes RI. (2008). *Profil kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Depkes RI Jakarta.
- Dharmamesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 14. No. 3. 1-25.
- Dobni, D. dan Zinkhan, G. M. (1990). In Search of Brand Image: A Foundation Analysis. In: *Advances in Consumer Research*. *Association for Consumer Research*. Vol. 17. No. 3. 110-119.
- Ellena, F. dan Rahardjo, S. T. (2011). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang). *Jurnal Diponegoro University Institutional Repository*, 1-59.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., dan Miniard, D. W. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. (Boediono, Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Akasara.

- Eryanto, H. (2011). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro). *Econosains*. Vol. IX. No. 2. pp 107-118.
- Fanany, F. dan Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya. *Surabaya: Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*. Vol. 4. No. 1. 1-21.
- Fasochah., dan Harnoto. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. Vol. 34. No. 1. 1-23.
- Fatima, T., Malik, S. A., dan Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol 35. No 6. 1195–1214.
- Fornell, C., dan Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equating Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 3950.
- Gedalia, C. C. dan Subagio, H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Monopole Coffee Lab Surabaya). *Surabaya: Jurnal Universitas Kristen Petra Program Studi Manajemen Pemasaran*. Vol. 5. No. 1. 1-10.
- Gill, L. dan White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*. Vol. 22. No. 1. 8-19.
- Gozali, I., dan Laten, H. (2015). *Partial Least Squares "Konsep, Teknik dan Aplikasi" SmartPLS 2.0 M3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D. D. dan Brown, S. W. (1996). Loyalitas layanan: sifatnya, pentingnya dan implikasinya. *Prosiding American Marketing Association*. hlm. 171-80.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin. J. (2004). *Komitmen organisasi*. Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Grönos, C. (1993). A Service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing*. England: Jhon Wiley and Sons Ltd.

- Gunawan, K. D. (2011). Kualitas layanan dan loyalitas pasien (studi pada rumah sakit umum swasta di kota singaraja-bali). *JMK* ; 13 (1) : 32-9.
- Gunawan, W. H. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Pelayanan Administrasi terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Pertamina Cirebon). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18. No. 2. 275-284.
- Hair, J. J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., dan Thatam, R. (2006). *Multivariate Data Analysis : A Global Perspective* (7th ed). Upper Saddle River, NJ : Pearson Education.
- Haryanti. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hidajahningtyas, N., Sulars, A., dan Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM* Vol: XII No.1.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. : 11, No.1.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV. Alfabeta Bandung.
- Jahng, K, H., Martin, L, R., Golin, C, E., dan DiMateo, M, R. (2005). Preferences for medical collaboration : Patient-physician congruence and patient outcomes. *Patient Education And Counseling*, 57,308-314.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., dan Sidharta, I. (2015). Empirical Study on Patient and Loyalty on Public Hospital in Bandung Indonesia. *IJABER*, Vol. 13, No. 6.
- Kemenkes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Khudair, I. F., dan Raza, S. A. (2013). Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical service at a public hospital in Qatar. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(5), 308-419.
- Kondasani, R. K. R., dan Rajeev K. P. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28 Issue: 5, pp.452-467,

- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, di Indonesiakan* oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc (Publishing as Prentice Hall).
- Lai, F., Griffin, M., dan Babin, B. J. (2009). .How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at a Chinese Telecom. *Journal of Business Research* Vol. 62
- Lodhi, N. R. (2013). Effect of Brand Image on Brand Loyalty and Role of Customer Satisfaction In It. *Dalam World Applied Sciences Journal* 26 (10): 1364-1370.
- Lovelock, C., dan John, W. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media.
- Mardalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Marilees, B., dan Fry, M. (2002). Corporate Branding: A framework for E-Retailers. *Corporate Reputation Review* Vol. 5.
- Maulana. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Citra terhadap Loyalitas Pasien pada rumah sakit syarif hidayatullah Jakarta. *Jurnal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, pp. 1-127.
- McKnight, D. H., Choudhury, V. C., dan Kacmar, C. (2002). Developing And Validating Trust Measures For E-Commers: An Integrative Typology. *Information System Research*, Vol 13 No. 3.
- Mira. N. I. dan Sefnedi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. *JIM UPB* Vol 7 No. 2
- Moreira, A. C dan Silva, P. M. (2015). The Trust-commitment Challenge in service quality-loyalty Relationship. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 28 No. 3.
- Morgan, R. M., dan Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. *Journal Of Marketing*. Vol. 58. No. 3.
- Moussa,S. dan Touzani M. (2013). Customer-service firm attachment: what it is and what causes it?. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 5 Iss: 3, pp. 337 – 359.

- Mulyo, B. dan Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.14, No2. Hal 215-227
- Muzahid, A. M., dan Noorjahan, P. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal* Vol.29. No.1
- Nguyen, N. (2013). The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*. *Jurnal Faculty of Business Administration, University of Moncton, Moncton, Canada*, Vol.6 No.1.
- Noorjahan, P. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*. Vol.29 No.1.
- Normasari, S., Kumadji, S., dan Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *JAB* ; 6 (2) : 1-9.
- Nugraheni, T. P., dan Purnomo, A. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1(2), 118-125.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. Vol.17. No. 4
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Padma, P., Rajendran, C., dan Lokachari, P. S. (2009). A conceptual framework of service quality in healthcare: Perspective of Indian patients and their attendants. *Benchmarking An International Journal*. 16(2), 157-191.
- Padma, P., Rajendran, C., dan Lokachari, P. S. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals, perspectives of patients and their attendants. *Benchmarking An International Journal*. 17(6), 807-841.
- Parasuraman, A. A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1996). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall).
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

- Patayawati, Z. D., Setiawan, M., dan Mintarti, R. (2013). Patient Satisfaction, Trust and Commitment : Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospital). *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Vol 7*.
- Permenkes RI, (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Prabowo, B. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 8 (2). pp. 92-97.
- Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, [S.I.], Vol.1, No.1.
- Prasetyo, W. B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1–13.
- Puspitasari, G. M. (2011). Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien rawat inap pada Keluarga Sehat Hospitas Pati, Analisis Manajemen. *Jurnal Manajemen*, ISSN : 14411-1799, Vol. 5 No. 2, 49-62.
- Rahman, A., Farida, N. dan Listyorini, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi pada Pelanggan CV. AHASS Brahma Motor*. Semarang.
- Rai, A. K., dan Srivastava, M. (2013). Investigating The Mediating Effect Of Customer Satisfaction In The Service Quality – Customer Loyalty Relationship. *Journal Of Management*, 26, 95–108.
- Rana, M. F. (2015). Impact of Service and Customer Satisfaction on Customer Loyalty With Moderating Effect of Price Consciousness in Cellular Companies. *Pakistan: Jurnal Riphah International University*.
- Ratminto., dan Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

- Saidani, B., dan Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *JRMSI* ; 3 (1) : 1-22.
- Satrianegara, M. F. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sefnedi. (2019). The Impact of Service Quality on Banking Customer Loyalty: the Role of Satisfaction and Switching Costs as Mediator. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Volume 7 Nomor 1.
- Selnes. dan Fred. (1993). An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty. *European Journal of Marketing* Vol. 27.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Lean Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *J Spek-Ind* ; 11(2) : 117-242.
- Shpetim, C. (2012). Exploring The Relationship Among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customer, *Journal of Competitiveness*. Vol. 4, Issue 4, pp. 16-35.
- Sighn, B., dan Sideshmukh, D. S. J. (2002). Customer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchange. *Journal Of Marketing*
- Silva, R. V. D. dan Alwi, S. F. S. (2008). Online Corporate Brand Image, Satisfacton, and Loyalty. *Journal of Brand Management*. Vol. 16. No. 3. 119-144.
- Siregar, F. U. (2012). *Pengaruh Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Pemanfaatan Ulang di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan FKG USU Tahun 2012*. Medan: Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Universitas Sumatera Utara. Tesis.
- Solikhah. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan. *JMPK* ; 11(4) : 192-9.
- Song, R., dan Larry, K. (2007). *Trust in E-Services : technologies, practices and challenges*. Idea group publishing.
- Srivastava, M., dan Rai, A. K. (2013). Investigating The Mediating Effect Of Customer Satisfaction In The Service Quality – Customer Loyalty Relationship. *Journal Of Management*, 26, 95–108.
- Stephen, L., Sondoh J., Maznah, W. O., Nabsiah, A. W., Ishak, I., dan Amran, H. (2007). The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty

- Intention In The Context of Color Cosmetic. *Asian Academy of Management Journal*. Vol 12 (83-107).
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung : CV Alfabeta
- Supranto, J., dan Limakrisna. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sutisna., dan Pawitra. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya. .
- Sutrisno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 2.No. 2.
- Swastha Basu. (2009). *Manajemen penjualan*. BPPE.Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi III. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Vinagre, M. H., dan Naves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1),87-103.
- Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1–17.
- Wu, C. (2011). The Impact of Hospital Brand Image on servive Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Management*. Vol. 5 (12), pp. 4873-4882.
- Yarmen, M., Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., dan Widiarti, T. (2016). Investigating patient loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(2), 179–196.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*. Vol. 60, No. 2 pp. 31-46.
- Zhang., dan Firestein. (2002). The Olfactory Receptor Gene Superfamily of The Mouse. *International Journal of Science : Pubmed*.