

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulaziz Ar., Bajamal, Supriyantoro, Rina Anindita (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. Journal of Hospital Management.*
- Afrizal, Suhardi (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien, Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE.* Pertiba Pangkalpinang, 2018.
- Bambela, Innes D.N, Nauri Anggita T (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit :Literature Riview, Journal of Hospital Management*
- Bajamal, A. A., & Anindita, R. (2020). *Pengaruh Kualitas PelayanandanKepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. Journal of Hospital Management*
- Djohan AJ. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin.*
- Drucker, P.F. (2020). *Pengantar Manajemen.*, Jakarta : Pustaka Binaman Presindo. Fayol, Henry. (20018), *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT Elex Media.
- East-West Center* , Honolulu : A Wiley-Interscience Publication. Schiffman, L.G., Kanuk,L.L., Wisenblit, J. (2011), *Consumer Behaviour*. London : Pearson
- Engel, J. F. R.(2019). *Consumer Behavior*.Eight Edition. Orlando: The Dryden Press.
- Fajar, Muhammad Ibnu, Rahman Hasibuan (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam.* Universitas Riau Kepulauan
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5.* Semarang: Universitas Diponegoro
- Gasperz,, V. (2017). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Services*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. (2019). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : PT Erlangga.
- Hawkins dan Lonney. (2018), *Service Quality and Satisfaction*, Edisi ke 4, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Imroatul, Khasanah. (2010) . Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Konsumen RS St Elisabeth Semarang.Universitas Diponegoro. ISSN: 1693-928x
- Kotler, Phillip dan Keller (2019), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C dan Wright, L.K. (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Indeks.
- Mahyarni, (2013) *Theory Of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku)*. Jurnal El-Riyasah
- Moorhead, G., Griffin, R.W. (2019), *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Oliver, R. L. (2017). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*.Routledge, New York : M.E. Sharpe
- Peter, J.P., Olson, J.C. (2017), *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke 9 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Priansa, D.J. (2017), *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung : Alfabeta.
- Retherford, R.D. (2018). *Statistical Models For Causal Analysis. Program on Population*
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Suliyanto (2018), *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sasono, Eko, Sopi, Rizki Adi Prasetyo. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Persepsi Harga dan Lokasi Pada Konsumen PT. Alya Tour Semarang*. Jurnal STIE Semarang
- Terry, G.R. (2021), *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2020, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Ulfah, Nurnaningsih Herya (2019), *Brand Equity dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelyanan Kesehatan di Indonesia*, Malang : CV. Wineka Media.
- Yang, Z., [Peterson](#), R.T., (2017), *Psychology & Marketing*, Honolulu : A Wiley-Interscience Publication.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Boston : Mc.Graw-Hill.

