

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry.1985. *Aconceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- Afshar Jahanshahi, Asghar. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. University of Pune.India.
- Andreassen, T.W. & Lindestad, B. (1998). *Customer Loyalty and Complex Service; The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Coustomers with Varying Degrees of Service Expertise*. Int J. Serv. Ind. Management.
- Ardiansyah, aris. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang “ BIRU ”*. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basith, Abdul. 2014. *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Boyd, Thomas C.and Mason, Charlotte H., 1999. *“The Link Between Attractiveness of “Extranrand” Attributes and Adoption of Innovations”*, Journal of Academy of Marketing Research, Vol.27, No 3
- Chow, Simeon dan Reed Holden, 1997, *“Toward An understanding Of Loyalty The Moderating Role of Trust”*, Journal of Managerial Issues, Vol.IX, No. 3.
- Cohen, L., et al.(2007). *Research Methods in Education. (Sixth edition)*.New York: Routledge.
- Ditjen Yankes2019; [http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/report/datars\(diakses 25 Agustus 2019\)](http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/report/datars(diakses%2025%20Agustus%202019)).
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Shellyana Junaidi. 2002. *“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek”*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol 17, No. 1, 91-104.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin (1995). *Consumer Behaviour*. International Edition.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky:McGraw-Hill.
- Hsuan Li,meng.2011 The influence of perceived Service Quality on Brand Image,Word of Mouth, and repurchaseintention:A Case Study of Minshen General Hospital in Taoyuan,Taiwan.*Journal of Marketing*. Au-GSB e-Journal(june 2011), Vol.4, No.1. pp 91-105
- Istijanto, M.M.,M.Com. (2005),*Riset Sumber Daya Manusia*,PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ivanauskienė, Neringa. 2014. *Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets*. ISM University of Management and Economics Arkliū. Lithuania.

- Jahanshahi, Asghar Afshar. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. University of Pune, India.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi V, jilid 2, Intermedia, Jakarta.
- Kotler P, dan Armstrong G. 1997, *Prinsip-prinsip pemasaran*, cetakan pertama Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lewis, Robert C. and Bernard H. Booms. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," in *Emerging Perspectives on Services Marketing*, L. Berry et al., American Marketing, p 99-107.
- Mason, J, Mackie, 1990, Do Taxes Affect Corporate Financial Decisions, *Journal of Finance*, Vol. 45.
- Mayasari, Suwarni Septina Dwi. 2009. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen". Malang.
- Moch. Nazir. (2003), *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta, 63.
- Naser, K., Jamal A. and Khatib K, 1999, "Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Jordan," *International Journal Of Banking Marketing*, Vol 17 no 3 p 135-150.
- Nurullaili dan Wijayanto. 2013. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, No. 1.
- Parasuraman, et.al, 1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Kunci Ilmu, Yogyakarta.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp12-40.
- [Perpres No 19 Tahun 2016](#) terkait Jaminan [BPJS Kesehatan](#)
- Pradhana, Andhika. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening". Semarang.
- Putro, Shandy Widjoyo. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran HAPPY GARDEN SURABAYA". Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* Bandung, Penerbit Mandar Maju.
- Selnes, Fred. (1993). *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. *European Journal of Marketing*. Vol.27, No 9.
- Septina dwi mayasari, Suwarni. 2009. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen". Malang.
- Setia Iriyanto, SB Handayani 2010. *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Minat beli pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*. *Jurnal Akutansi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta
- Staton, William J, (2001), *Prinsip Pemasaran*, terj. oleh Alexander Sindoro Jakarta, Penerbit Erlangga.

- Staritz, Cornelia, 2008, *Financial Structure, Investment, and Economic Development, A Flow of Funds Analysis of Emerging Countries*, SCEPA Working Paper.
- Sudjana.(1996) .*Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*.Tarsito:Bandung.
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya.
- Suwarni dan Mayasari. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16, No. 1.
- Swastha dan Irawan,2005,*Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Syamsiah, N. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang*. Tesis: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, (2005), *Pemasaran Jasa*,Malang, Bayu Media Publisng.
- Trismiati,Eni.2015. Tesis : *Pengaruh Citra Merek Rumah sakit,Kualitas layanan,Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit QADR Tangerang*. Program studi Magister Manajemen Universitas Esa unggul, Jakarta.
- Undang-Undang no. 24 tahun 2011 tentang BPJS
- Wijayanti, W. A. 2008. *Pengelolaan Tanaman Tebu (Saccharum Officinarum L.) di, Pabrik Gula Tjoekir Ptpn X, Jombang, Jawa Timur*. (Skripsi). Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Winarno Surakhmad, 1990, *Pengantar penelitian Ilmiah*, Tarsito,Bandung.
- 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.
- Yanti, Meti Duwi. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap Loyalitas konsumen/Anggota pada KPRI Bahagia Jaya Gubeng Surabaya*” . Surabaya.
- Yuen, Euphemia F T. 2010. *The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty*. The Hong Kong Polytechnic University. Hongkong.
- Yulisianto, Anggi Pratama. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Intervening*. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Zeithmal, VA, Barry and Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perseptions and Expectations*. Collier Macmillan Publishers
- Zeithaml,Valarie. Bitner. Mary Jo. (1996). *Service Marketing*. Internatinonal Edition. The Mcgraw-Hill