

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M.M and Parvez. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari (Diakses <file:///C:/Users/win%207/Downloads/32ad101a10ea656882b991a10884d229dbc4.pdf> tanggal 20 Maret 2018)
- Antina, Rila Rindi. (2016). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs dipuskesmas pandian kabupaten sumenep*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik (Diakses <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1010> tanggal 20 Maret 2018)
- Arysandhi, winda. (2015). *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya*. Jurnal Penelitian Kebijakan dan Manajemen Publik (Diakses <http://repository.unair.ac.id/17906/> tanggal 20 Maret 2018)
- Azwar, Azrul. (2010). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*. Jakarta: Perkumpulan Kontrasepsi Mantap Indonesia (PKMI).
- Dewi, Meutia. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan (Diakses <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79> tanggal 20 Maret 2018)
- Fahmi, Andina Sri. (2012). *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien poliklinik rawat jalan eksekutif RSUD Kota Bekasi*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia (Diakses file:///C:/Users/win%207/Downloads/digital_20354421-S-Andina.pdf tanggal 20 Maret 2018)
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Fajar, Muhammad Ibnu dan Hasibuan (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening*. Thesis. Magister Manajemen Universitas IslamSurakarta.(Diakses journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4511/2928 tanggal 20 Maret 2018)
- Fattah, Atika. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti*

Khadijah I Makassar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin. (Diakses [file:///C:/Users/win%207/Downloads/Atika%20Fattah\(5\).PDF](file:///C:/Users/win%207/Downloads/Atika%20Fattah(5).PDF) tanggal 20 Maret 2018)

Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Kelana, Raden CS. (2010). *Analisis Loyalitas Pasien Dan Kualitas Layanan Di Poliklinik Ortodonsi Rsup. Dr. Hasan Sadikin Bandung Tahun 2010*. Thesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia (Diakses <https://www.google.com/search?q=Kelana%2C+Raden+CS.+%282010%29.+Analisis+Loyalitas+Pasien+Dan+Kualitas+Layanan+Di+Poliklinik+Ortodonsi+Rsup.+Dr.+Hasan+Sadikin+Bandung+Tahun+2010.+Thesis.+Fakultas+Kesehatan+Masyarakat.+Universitas+Indonesia.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b> tanggal 20 Maret 2018)

Kemenkes RI. (2014a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*. (Diakses www.depkes.go.id tanggal 20 Maret 2018)

Kemenkes RI. (2017b). *Profil Dinas Kesehatan Tahun 2017*.;(Diakses www.depkes.go.id tanggal 3 April 2018)

Khodayi, Reza, (2016). *The Effect of service Quality on Customer Loyalty (Client Of Asia Insurance C, Miandoab, Iran)*. Miandoab, Iran (Diakses <https://www.ijhcs.com/index.php/ijhcs/article/view/1367> 23 Maret 2018)

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kurniawan, Rozy (2011). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di BC Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. (Diakses <http://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=6590> tanggal 20 Maret 2018)

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Muninjaya, A.A. Gde. (2015). *Manajemen Mutu pelayanan kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran EGC*. Jakarta

Nooria, Widoningsih. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. .
2004. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008*. (Diakses www.depkes.go.id tanggal 05 April 2018)
- Saragih, et al (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Thesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara. (Diakses https://mafiadoc.com/pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-loyalitas-pasien-_59c82b701723dd0ff8c32704.html tanggal 20 Maret 2018)
- Sugiyono. (2010a). *Metode Penelitian Administrasi*. edisi Sembilan. Bandung: C.V Alfabeta
- Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thimang, Yuni. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta*. Skripsi. Administrasi Bisnis. Universitas Mulawarman (Diakses <http://www.portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=6590> tanggal 23 Maret 2018)
- Tjiptono, Fandy. (2012a). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy at al. (2016b). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.
- Widadi. (2015). *Hubungan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Padang*. Skripsi. (Diakses <http://www.pustakauinib.ac.id/repository/files/original/2c98182410ee7142c955d9d25ea93dae.pdf> tanggal 20 Maret 2018)
- Wiyanti (2015). *Kepuasan pasien rumah sakit tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro (Diakses <file:///C:/Users/win%207/Downloads/22474-ID-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf> tanggal 24 Maret 2018)