

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. (2021). *Konspe – konsep dasar dalam keperawatan komunitas*. Deepublish publisher.
- Brunham, T. A., Frels, J. ., & Mahajan, V. (2003). Consumer switching costs: a Typology, Antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26–109.
- Bunyarahman, E. I., Juanim, H., & Kusnandi, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Gigi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Bandung, Jurnal Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan*.
- Darwel., F., Miladil, Prasetyawati, N. D., Nur, E., Musfirah, Rudyarti, E., Kadarusno, A. H., Sudaryanto, S., & Muryani, S. (2022). *Sanitasi rumah sakit*. PT. Global Eksekutif teknologi.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty How To Earn It, How Keep It. I*. Mc Graw Hil.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*. Erlangga.
- Harmadji, D. ., Sidjabat, S., E., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. ., Umar, M., Utami, R, D., Priskusanti, R, D., Guntarayana, I., Tarigan, B, A., Meigawati, I., Kusumajaya, R, A., & Putra, T, E. (2022). *Manajemen pemasaran jasa (konsep dasar)*. Get.Press.
- Haryeni, & Nofri, Y. (2019). *Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang : Berpikir Ke Masa Depan*. 13, 1.
- Hasan, A. (2010). *Marketing*. Media Pressindo.
- Hastono, S. P. (2020). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Raja Grafindo Persada.
- Kartika, R. C., Triana, D., Puspita, S. D., Jannah, M., & Ayu, D. P. (2023). Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, 13.
- Kotler, P. (2016). *Dasar – dasar Pemasaran*. Prenhalindo.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra merek dan kualitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–9.
- Malar, L., Khromer, H., Hoyer, W. ., & Nyffenegger, B. (2011). Emotional Brand Attachment and Brand Personality: The relative importance of the actual and the ideal self. *Journal of Marketing*.
- Melnyk, V., & Osselaer, S. M. J. Van. (2012). Make Me Special : Gander Differences In Consumers Responses To Loyalty Program. *Marketing*.
- Morrison, S., & Crene, F. . (2007). Building the service brand by creating and managing an emotional brand experience. *Brand Mangement*, 14, 15.
- Nisa, H. K. (2022). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman*.
- Notoatmodjo. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Rizal, A. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri. 4.0*. Deepublish.
- Sari, D. L., & Widiyastuti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). *Jurnal*

Penelitian Manajemen Terapan, 6.

- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri. *Jurnal Ilmiah Kesehatan, 7, 1.*
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. PT. Nasya Expanding Management.
- Siregar, N. S. S. (2021). *Komunika Terapeutik Bernuansa Islami*. Scopindo Media pustaka.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Leutika Nouvalitera.
- Sukmasary, F. (2015). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi. *Kebidanan, 4.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik (kedua)*. C.V Offset.
- Ulfah, N. H. (2019). *Brand Equity Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Indonesia*. Wineka Media.
- Vanessa, G. (2007). *Customer relationship management and marketing public relations*. Alfabeta.
- Wahyuningsih, S., Nababan, D., & Manurung, J. (2021). Analisis Kepuasan dan Hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Mutia Kota Langsa. *Journal of Healthcare Tecnology and Medicine, 7.*
- Wang, C. Y., & Lin, C. H. (2010). A Study of the effect of TV Drama on relationships among tourist' experiential marketing, experiential value and satisfaction. *International Journal of Organizational Innovation, 107–123.*
- Wartaningsih, M., & Setiawan, F. E. B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan, 9.*
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap. *Keperawatan Silampari, 2, 1.*
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Bahan ajar rekam medis dan informasi kesehatan manajemen informasi kesehatan II: Sistem dan subsistem pelayanan RMK*. Kemenkes Jakarta.