

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. (1985). *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Berlianty. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rs. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013*. Jurnal Penelitian.
- Burnham T.A., J.K. Frels, and V. Mahajan, (2003). "Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents, and Consequences," Journal of The Academy of Marketing Science, 31, pp. 109-121.
- Cheng, T.C.E., Lai, L.C.F., Yeung, A.C.L., (2008). *The Driving Forces of Customer Loyalty: A Study of Internet Service Providers in Hong Kong*. International Journal of E-Business Research, Vol. 4, No. 4, pp. 26-42.
- Departemen Kesehatan R.I. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dharmmesta, B.S. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol 14 No.3.
- Fitzsimmons, JA. and MJ. Fitzsimmons. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill, Inc.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Gepa, Godalfridus. (2014), *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Farmasi Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan*, skripsi sarjana. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Gozali, Nanang dan Nasehudin, Toto Syatori. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Singapore: Lexington Books.
- _____. (2005). *Costumer Loyalty*, (Ed. Revisi). Jakarta: Erlangga

- Gunawan, Ketut. dan Djati, Sunding Pantja. (2011). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 13 no.1.
- Hidayat, Aziz Alimul. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jeanasis, Nadya. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Padang: Universitas Andalas.
- Karsono, (2007). *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- _____. (2007). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management “Analysis, Planning, Implementation, and Control” 9th edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- _____. (2003). *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latifah, Yuliana. (2011), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak*, skripsi sarjana. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Lloyd, Margaret, and Robert Bor. (2004). *Communication Skills for Medicine*. China: Elsevier Limited
- Lovelock, Christopher. et al. (2005). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia, jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- _____. (2010). *Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lumenta, Benjamin. (1989). *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.

- Lupiyoadi, Rambat. dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, Ahmad. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Moh. Nazir. Ph.D, (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nguyen, N. dan Leblanc, G. (2001). *Corporate Image And Corporate Reputation In Costumers' Retention Decision In Services*", Jurnal of Retailing And Costumer Services.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Purwoastuti, Endang. dan Walyani, Elisabeth Siwi. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puti, Widya Chitami. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Ratminto dan Atik, Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Muhammad (2003). *Karakteristik Pasien yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pekanbaru Propinsi Riau Tahun 2003*. Tesis FKM UI, Depok.
- Saladin, D. (2004). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*. Bandung: CV Linda Karya.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju.
- Sinaga, Maylina Dewi. (2013). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Loyalitas Pasien Di Poli Kebidanan Rumah Sakit Pertamina Jaya*, Skripsi Sarjana. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatmini, Tuti. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattanwil (BMT) Kafah Semarang*. Skripsi. Semarang: UNNES.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- _____. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- _____. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Umar, Sekaran. (2000). *Metode Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Keempat*. Jakarta: Salemba Empat
- Winarsih. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Toko Kopkar Amsoto di PT. USG)*, Skripsi Fakultas Ekonomi. Semarang: UNISULA.
- Yoo, B., N. Donthu. et al., (2000). "An Examination of Selected Marketing Mix Elements and Brand Equity". *Jurnal of the Academy of Marketing Science*.
- Zeithaml et al., (1996). *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study, European. Journal of Marketing*.