

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, A. S., & Noermijati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal aplikasi manajemen*, Vol. 11, No. 3, Tahun 2013, hlm. 339-406.
- Brahmasari, I. A., & Hotman Panjaitan. (2016), The Influence of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals. *International journal of business and management invention*, Vol. 5 Issue 5, pp. 30-44, May 2016, ISSN: 2319-8028.
- David., Aryo Dewanto., & Fatchur Rochman. (2014), Pengaruh Brand Image Terhadap Peceived Service Quality, Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal aplikasi manajemen (JAM)*, Vol. 12 No. 4, ISSN: 1693-5241.
- Fajarriani, B. A. (2014). Pengaruh Physical Support, Contact Personel, Citra, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. *Jurnal STIE AUB Surakarta*.
- Ghozali, I. (2011). *Structural equation modeling metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IMB SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: UNDIP.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hidajahningtyas, N., Andi Sularso., & Imam Suroso. (2014), Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr.Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM*, Vol. XII No. 1, ISSN: 1412-5366.
- Kaihatu, T. S. (2012), Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara (Studi Kasus Pada Konsumen Rumah Sakit Swasta Di Kota Surabaya). *Jurnal mitra ekonomi dan manajemen bisnis*, Vol. 3, No. 2, Oktober 2012, ISSN: 2087-1090.
- Lay, M. G. (2011), Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Pada Produk Semen Kupang. *Jurnal bisnis dan ekonomi*, Vol. 2, No. 2, Desember 2011, ISSN: 95-112.

- Lovelock., Wirtz., & Mussry. (2011). *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi perspektif indonesia*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan & Kuncoro, E. A. (2011). *Cara menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur)*. Bandung: ALFABETA.
- Sarjono., Haryadi., & Julianita Winda. (2011). *SPSS vs LISREL*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA.
- Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B. N., Marwadi, P. K., & Nugroho, W. (2011). *Riset pemasaran dan konsumen*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Usman, H., & Sobari, N. (2013). *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wu, C. C. (2011), The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *African journal of business management*. Vol. 5 No. 12, pp. 4873-488, 18 June 2011, ISSN: 1993-8233.