

Daftar Pustaka

- Al-Adwan, A. S., Kokash, H., Al Adwan, A., Alhorani, A., & Yaseen, H. (2020). Building Customer Loyalty In Online Shopping: The Role Of Online Trust, Online Satisfaction And Electronic Word Of Mouth. *International Journal Of Electronic Marketing And Retailing*, 11(3), 278–306. <https://doi.org/10.1504/Ijemr.2020.108132>
- Andidwiryanto. (2022). *Data Digital Indonesia Tahun 2022 Konten Ini Telah Tayang Di Kompasiana.Com Dengan Judul "Data Digital Indonesia Tahun 2022"*, Klik Untuk Baca: <https://www.kompasiana.com/Andidwiryanto/620fe14651d76471ad402f76/Data-Digital-Indonesia-Tahun-2022> Kreator: An. Kompasiana.Com. <https://www.kompasiana.com/Andidwiryanto/620fe14651d76471ad402f76/Data-Digital-Indonesia-Tahun-2022>
- Astuti, M., & Amanda, R. A. (2021). *Pengantar Manajemen Pemasaran* (Cetakan Pe).
- Bps.Go.Id. (2020). *Perubahan Pendapatan Perusahaan*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/galeri.html?page=12#Infografis2>
- Bulan, T. P. L., & Chandra, R. (2021). The Effect Of Ewom, Digital Marketing, Customer Satisfaction On Customer Loyalty (Shopee Customer Survey In Pangkalan Brandan). *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 36. <https://doi.org/10.29406/Jmm.V17i1.3064>
- Fauzia, S., Relawati, R., & Ningsih, G. M. (2021). *Journal A Griecobis*. 4(1).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 20*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Ed.). Universitas Diponegoro.
- Google Review. (2022). Google Review Rs Pds. *Abaout Rs Pds Survey*. https://www.google.com/search?q=Rs+Putra+Dalima&rlz=1c1jjtc_idid1010id1010&sxsrf=Aliczsy4ubu1unvbugoenzljtvlmlkhkg%3a1668178894565&ei=Zmnuy_AqiukbmgeXgk7acw&gs_ssp=Ejzj4tZp1zcssa4wsusvn2c0ujwomeo1s0xltdfjstq0mdiwnbuyqlcwte00sk4xntjondzkmuV04i8qvigolslke
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/Jmi.V18i3.1731>
- Heni Wuryani. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi E-Crm Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce*. <https://kppu.go.id/>. (2020). *Penelitian Pelaku Usaha Dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*. <https://sirs.kemkes.go.id/fo/>
- I Kadek, Winny Setyo N, S. (2018). Pengaruh E-Wom Terhadap Citra Rumah Sakit, Kepuasan Dan Loyalitas Pada Rumah Sakit Bali Royal Hospital. *Zitteliana*, 18(1), 22–27.
- Kariman, A., Wahab, Z., Shihab, M. S., & Natalisa, D. (2022). Effect Of E-Crm On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable. *International Research Journal Of Management, It And Social Sciences*, 9(3),

375–385. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v9n3.2089>

- Kotler, & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Manggabarani, A. (2021). *Strategi Pemasaran*.
- Manggabarani, A., Astuti, M., & Novitasari, C. A. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Bca. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26>
- Maulana, N. (2020). Menelisik Strategi Pemasaran Rumah Sakit Menggunakan Market Based-Management. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(3), 374. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i3.2527>
- Mokha, A. K., & Kumar, P. (2022). Examining The Interconnections Between E-Crm, Customer Experience, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Mediation Approach. *Journal Of Electronic Commerce In Organizations*, 20(1), 1–21. <https://doi.org/10.4018/jeco.292474>
- Ni Luh Anggela. (2022). *Jasa Kesehatan Jadi Sektor Paling Tumbuh Saat Pandemi Covid-19 Artikel Ini Telah Tayang Di Bisnis.Com Dengan Judul “Jasa Kesehatan Jadi Sektor Paling Tumbuh Saat Pandemi Covid-19”, Klik Selengkapnya Di Sini: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220221/9/1503>. Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220221/9/1503068/jasa-kesehatan-jadi-sektor-paling-tumbuh-saat-pandemi-covid-19>*
- Novianti, H., Ibrahim, A., Afrina, M., & Utama, Y. (2022). Pengaruh E-Crm Terhadap Loyalitas Nasabah Dari Mahasiswa Unsri Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Bni Di Kota Palembang. 14(1), 2658–2665.
- Oumar, T. K., Mang’unyi, E. E., Govender, K. K., & Rajkaran, S. (2017). Exploring The E-Crm – E-Customer- E-Loyalty Nexus: A Kenyan Commercial Bank Case Study. *Management And Marketing*, 12(4), 674–696. <https://doi.org/10.1515/mmcks-2017-0039>
- Prasetyo Hadi, Rizki Arianto, & Alfatih S Manggabarani. (2022). Stomer Satisfaction Analysis Of Sekolah Alam In Depok And Its Implication To Word Of Mouth. 7, 7787(8.5.2017), 2005–2003.
- Purwanda, E., & Wati, T. (2018). Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Lazada Di Wilayah Bandung Timur). *Prosiding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 18(1), 508–514. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i1.236>
- Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, Dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik Rsud Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manejerial Bisnis*, 2(2), 155–168.
- Ratnasari, D., Nursehah, I., Ghina, M. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Crm Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store Karawang The Effect Of E-Crm And Customer Satisfaction On Customer Loyalty Of Matahari Department Store Karawang. *Forum Ekonomi*, 23(1), 164–171.

- Riyanto, S., & Andhita, A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suprajang, S. E., Nirwanto, N., & Firdiansjah, A. (2019). *The Influence Of The E-Wom And Service Quality Towards Customer Loyalty Through Customer Satisfaction On Natural ...* <https://doi.org/10.9790/487x-2101043944>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. *Higeia (Journal Of Public Health Research And Development)*, 2(4), 543-550. <https://doi.org/10.15294/Higeia.V2i4.23893>
- Yamin, S. (2022). *Olah Data Statistik: Smartpls 34, Amos Dan Stata(Mudah&Praktis)*.