

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, V 2013, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Cabang Padang," *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, Vol. 2, No. 1, diakses 27 Februari 2019. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/317/162>.
- Ashar, A 2016, *Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar Tahun 2016*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, diakses 17 Februari 2019. http://repositori.uin-alauddin.ac.id/4822/1/arlinandari_ashar_opt.pdf.
- Azwar, A 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi 3, Tangerang, Binarupa Aksara Publisher.
- Berkowitz, EN 2017, *Essentials of Health Care Marketing*. Edisi 4, Burlington, Jones and Bartlett Learning.
- Bungin, B 2017, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi 2, Jakarta, Penerbit Kencana, diakses 11 Maret 2019. https://books.google.co.id/books?id=rBVNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodologi+Penelitian+Kuantitatif,+Kualitatif+dan+R%26D+Sugiyono&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwikvLKi6_ngAhVTjuYKHdajBaEQ6AEIMTAB#v=onepage&q=data primer&f=true.
- Darlina, D dan Ruzikna 2016, "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru)," *JOM FISIP*, Vol. 1, No. 3, hlm. 1–12, diakses 25 Juni 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/32879-ID-pengaruh-citra-perusahaan-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pa.pdf>.
- Djiwandono, PI 2015, *Meneliti itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*, Yogyakarta, Penerbit Deepublish, diakses 18 Maret 2019), <https://books.google.co.id/books?id=iWqEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=true>.
- Djohan, AJ 2015, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi," *Jurnal Aplikasi Manajemen*. University of Brawijaya, Vol. 13, No. 2, hlm. 257–271, diakses 5 Maret 2019). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/767/726>.

- Griffin, J 2005, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Diedit oleh D. K. Yahya dkk, Jakarta, Penerbit Erlangga, diakses 17 Maret 2019. <https://books.google.co.id/books?id=ixO5GxYqBbkC&pg=PA21&dq=4+kemungkinan+loyalitas&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwi3uNn0sYnhhWy6nMBHWq8AycQ6AEIKTAA#v=onepage&q=4kemungkinanloyalitas&f=true>.
- Hartono, B 2010, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Hendratono, T 2011, "Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Maskapai Penerbangan," *HOSPITOUR*, Vol. 2, No. 2, hlm. 51–71, diakses 25 Juni 2019. <https://docplayer.info/314015-Pengaruh-lingkungan-fisik-dan-kualitas-layanan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-pelanggan-maskapai-penerbangan.html>.
- Herlambang, S 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta, Gosyen Publishing.
- Hidajahningtyas, N, Sularso, A dan Suroso, I 2013, "Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember," *JEAM (Jurnal Ekonomi, Administrasi, dan Manajemen)*, Vol. 12, No. 1, hlm. 39–53, diakses 26 Februari 2019. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183/946>.
- Kementerian Kesehatan RI 2009a, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Lembaran Negara Republik Indonesia*, diakses 17 Februari 2019. http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU_Nomor_36_Tahun2009_tentang_Kesehatan.pdf.
- Kementerian Kesehatan RI 2009b, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Lembaran Negara Republik Indonesia*, diakses 17 Februari 2019. [http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU No. 44 Th 2009 ttg Rumah Sakit.PDF](http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU_No.44_Th.2009_ttg_Rumah_Sakit.PDF).
- Kementerian Kesehatan RI 2010, *Menkes Resmikan Wing Privat RSCM Kencana, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, diakses 21 April 2019. <http://www.depkes.go.id/development/site/jkn/index.php?view=print&cid=1068&id=menkes-resmikan-wing-privat-rscm-kencana>.
- Kementerian Kesehatan RI 2013, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta, diakses 9 April 2019. <https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk712013.pdf>.

- Kementerian Kesehatan RI 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*, diakses 9 April 2019. <http://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2014/12/Permenkes-56-Tahun-2014.pdf>.
- Kotler, P. dan Keller, KL 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Kuntari, BD, Kumadji, S dan Hidayat, K 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol, 36, No. 1, hlm. 196–202, diakses 25 Juni 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/87117-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.
- Lemy, DM 2010, "Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Berbintang Lima Jakarta," *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1*, Vol. 15, No. 1, hlm. 28–35, diakses 25 Juni 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/5976-ID-pengaruh-lingkungan-fisik-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-hotel-berbintang-lim.pdf>.
- Marzaweny, D, Hadiwidjojo, D dan Chandra, T 2012, "Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru," *Jurnal Aplikasi Manajemen*. University of Brawijaya, Vol. 10, No. 3, hlm. 564–573, diakses 18 Februari 2019. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/448/487>.
- Notoatmodjo, S 2014, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Nuryani, N, Ismail, N dan Abdullah, A 2017, "Loyalitas Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Pidie," *Jukema (Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh)*, Vol. 3, No. 1, hlm. 170–176, diakses 17 Februari 2019. <http://www.ejournal.unmuha.ac.id/index.php/JKMA/article/view/618/75>.
- Nusa, M, Maramis, FRR dan Korompis, GEC 2018, "Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado," *KESMAS*, Vol. 7, No. 5, diakses 27 Februari 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497/22189>
- Pusat Kajian AKK UI 2015, *Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Rumah Sakit, FKM UI*, diakses 17 Februari 2019. <http://www.fkm.ui.ac.id/monitoring-evaluasi-kinerja-pelayanan-rumah-sakit/>.
- Rikomah, SE 2017, *Farmasi Rumah Sakit*, Yogyakarta, Penerbit Deepublish,

- diakses 25 Februari 2019.
<https://books.google.co.id/books?id=m8dcDwAAQBAJ&pg=PT143&dq=rumah+sakit+adalah&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiYgqSJyNbgAhXMV30KHVgODRQQ6AEIMTAC#v=onepage&q=rumahsakitadalah&f=true>.
- Roberto dan Sutrisna, E 2019, "Pengaruh Citra Perusahaan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru," *JOM FISIP*, Vol. 6, No. 1, hlm. 1–15, diakses 25 Juni 2019.
<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/23225/22486>.
- Rusmin, M. *et al* 2017, "Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar," *Al-Sihah Public Health Science Journal*, Vol. 9, No. 2, hlm. 174–186, diakses 17 April 2019.
<http://garuda.ristekdikti.go.id/journal/article/782715>.
- Saragih, R, Lubis, AN dan Sutatniningsih, R 2010, "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan", diakses 24 Juni 2019. <https://docplayer.info/437522-Pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-loyalitas-pasien-rumah-sakit-umum-herna-medan.html>.
- Sawitri, NP, Yasa, NNK dan Jawas, A 2013, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud," *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, hlm. 40–47, diakses 29 Juni 2019.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/6070/4564>.
- Sembiring, IJ, Suharsono dan Kusumawati, A 2014, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15, No. 1, hlm. 1–10, diakses 7 Maret 2019.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/607/806>.
- Sewow, CC, Rattu, JAM dan Porotuo, J 2018, "Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru," *Paradigma*, Vol. 6, No. 2, diakses 5 Maret 2019.
<http://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/view/852/835>.
- Sharon, LG dan Santoso, SB 2017, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)," *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 6, No. 3, hlm. 1–12, diakses 25 Februari 2019.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17418>.

- Sinaga, E 2018, *Selain Adara, Ratusan Ribu Pasien Indonesia Berobat ke Luar Negeri, Biaya Totalnya Rp 18,2 Triliun*, *Tribun Jakarta*, diakses 18 Februari 2019. <http://jakarta.tribunnews.com/2018/05/21/selain-adara-ratusan-ribu-pasien-indonesia-berobat-ke-luar-negeri-biaya-totalnya-rp-182-triliun?page=all>.
- Sugiarti, Y, Nuryasin, N dan Fitriani, N 2015, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rawat Inap (Studi Kasus: Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Ciputat),” *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 8, No. 2, diakses 4 April 2019. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/3036/2419>.
- Sujarweni, VW 2015, *Statistik Untuk Kesehatan*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media.
- Sukmasary, F dan Meidara, R 2015, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi,” *Jurnal STIKES Sukabumi*, Vol. 4, No. 1, diakses 6 Maret 2019. [http://jurnal.stikesmi.ac.id/dosen.php?detail=dosen&id=561&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=fANNY SUKMASARI - LOYALITAS PASIEN.pdf](http://jurnal.stikesmi.ac.id/dosen.php?detail=dosen&id=561&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=fANNY%20SUKMASARI%20-%20LOYALITAS%20PASIEN.pdf).
- Supartiningsih, S 2017, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan,” *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol. 6, No. 1, hlm. 9–15, diakses 17 Februari 2019. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Suryawati, C 2004, “Kepuasan Pasien Rumah Sakit,” *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, Vol. 7, No. 4, hal. 189–194, diakses 28 Februari 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/22474-ID-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf>.
- Swajarna, IK 2016, *Statistik Kesehatan*, Diedit oleh A. Ari, Yogyakarta, Penerbit ANDI.
- Tahuman, Z 2016, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing,” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, No. 3, hlm. 445–460, diakses 5 Maret 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/129214-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf>.
- Tjiptono, F 2014, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta, Penerbit ANDI.
- Toton dan Sukma, A 2012, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk SIM Card Flexi Trendy pada PT Telkom di Kota Bandar Lampung,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, hlm.

- 53–76, diakses 11 Maret 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/111821-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.pdf>.
- Trimanah 2012, “Reputasi dalam Kerangka Kerja Public Relations,” *Jurnal Ilmiah Komunikasi MAKNA*, Vol. 3, No. 1, hlm. 92–102, diakses 25 Juni 2019. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/view/117/93>.
- Trisnantoro, L 2018, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, diakses 17 Februari 2019. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=8CZ0DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA109&dq=perkembangan+rumah+sakit+indonesia&ots=pCRvS25s85&sig=E_4vo9V4juaIiqu2h4W9J8PW1w&redir_esc=y#v=onepage&q=perkembangan+rumah+sakit+indonesia&f=false.
- Trisnantoro, L dan Listyani, E 2018, *Jumlah RS di Indonesia Pertumbuhan RS Publik*, diakses 17 Februari 2019. <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>.
- Venessa, I dan Arifin, Z 2017, “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-B,” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51, No. 1, diakses 26 Februari 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/189641-ID-pengaruh-citra-merek-brand-image-dan-har.pdf>.
- Virvilaite, R dan Daubaraite, U 2011, “Corporate Social Responsibility in Forming Corporate Image,” *Engineering Economics*, Vol. 22, No. 5, hlm. 534–543, diakses 26 Februari 2019. doi: 10.5755/j01.ee.22.5.972.
- Wati, L 2018, “Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap,” *Jurnal Keperawatan Silampari*, Vol. 2, No. 1, hlm. 252–269, diakses 17 Februari 2019. doi: 10.31539/JKS.V2I1.311.
- WHO 2018, *Hospitals*, WHO, World Health Organization, diakses 25 Februari 2019. <https://www.who.int/hospitals/en/>.
- Widadi, RHS dan Wadji, F 2015, “Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. R.M. Soedjarwadi,” *Jurnal Manajemen DayaSaing*, Vol. 17, No. 1, hlm. 28–37, diakses 5 Maret 2019. <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2270/1540>.
- Wulan, S 2011, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang,” *Jurnal*

Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 2, hlm. 161–187, diakses 27 Februari 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/111942-ID-analisis-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.

Yulistia, Razak, A dan Haeruddin 2017, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, Vol.11, No. 4, hlm. 429–433, diakses 18 Februari 2019. <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/249/139>.

Yunida, ME 2016, *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, diakses 17 Februari 2019. http://eprints.uny.ac.id/32082/1/MargitaEnnoYunida_12808141015.pdf.

Yunida, ME dan Wijaya, T 2016, “Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri,” *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, Vol. 5 No. 3, hlm. 287–297, diakses 26 Februari 2019. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/jmbi/article/view/5032>.



