

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Adisasmito, W. (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). 'The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship'. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3. No. 1. Page. 103 – 127.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Jakarta: Rajawali Pers.
- Bisschoff, C. & Clapton, H. (2014). 'Measuring customer service in a private hospital'. *Problems and Perspectives in Management*. Vol. 12. Issue. 4. Page. 43 – 54.
- Bowo, N.H. (2003). 'Analisis Pengaruh Kepercayaan untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang'. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. vol. 2. no. 1. hlm. 85 – 92.
- BPS. Jumlah Rumah Sakit Menurut Kabupaten/Kota Tangerang Selatan dan Status Kepemilikan di Provinsi Banten 2010-2013. Diakses 7 April 2017, dari <http://banten.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/54>.
- BPS. Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kabupaten/Kota Provinsi Banten pada Tahun 2015. Diakses 7 April 2017, dari <http://banten.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/157>
- Christian. (2015). 'Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepercayaan pasien serta dampaknya pada reputasi puskesmas pada pasien poliklinik umum puskesmas puter dinas kesehatan kota bandung'.
- Departemen Kesehatan Indonesia. Laporan Peringkat Penilaian Tingkat Pelayanan, Lengkapan Peralatan, dan Indikator Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan, Banten pada Tahun 2017. Diakses 10 April 2017, dari www.buk.depkes.go.id
- Djohan, A. J. (2015). 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan untuk mencapai loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit

swasta di Kota Banjarmasin'. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*. vol. 13. no. 2. hlm. 257 – 271.

Djumarno, & Hendrawan, L. (2016). *T.N.I (Trust, Networking, Integrity) Menjadi SDM Unggul*, Jakarta: Asik Generation.

Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas'. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15. No. 2. Hlm. 1-9.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guspul, A., & Ahmad, A. (2014). 'Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo'. *Jurnal PPKM III*. ISSN: 2354-869X. Hlm. 156-170.

Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). 'Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya'. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*. Vol. 12. No. 3. Hlm. 454 – 463.

Kurniawan, A. (2016). 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan'. Hlm 1-41.

Kotler, P., & Keller, K . (2009). *Manajemen Pemasaran*, (Bob Sabran, Penerjemah), Edisi 13, Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*, (Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera), Edisi 7, Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, E R. (2010). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ganesha Gianyar'.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Edisi 1, Jakarta: Kencana.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Peter, P., & Olson, J. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, R. D., Syahlani, S. P., & Wahyono, D. (2015). 'Faktor yang mempengaruhi loyalitas apotek terhadap pedagang besar farmasi'. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 5. No. 1. Hlm. 40 – 47.
- Rahmadaniaty, N., Masniari, R., & Arnita. (2012). 'Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Prengadi Medan Tahun 2012'. *Departemen Kependudukan dan Biostatistik, FKM USU*. Hlm. 1-10.
- Riduwan & Kuncoro, E. A. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*, Bandung: Alfabeta.
- RSIA Buah Hati Pamulang. Laporan Pendapatan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSIA Buah Hati Pamulang pada bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017.
- Sandjojo, N. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Edisi 1, Yogyakarta: Andi.

- Sarjono, H. & Winda, J. (2013). *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, H. & Winda, J. (2015). *Structural Equation Model (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyorini, D. (2008). 'Pengaruh penanganan keluhan pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit umum daerah panembahan senopati kabupaten bantul'.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, R., & Ratnasari, R. (2015). 'Analisis Perbedaan Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien'. *Telaah Bisnis*. Vol. 16. No. 1. Hlm. 1-16.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa*, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi 1, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Usada, U., Hakim, L., & Kurniawati, A T. (2016). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Unusida Dengan Pendekatan *Partial Least Square (PLS)*'. *Journal of Research and Technology*. P-ISSN: 2460 – 5972. E-ISSN: 2477 – 6165. Vol. 2 No. 2. Hlm. 6-13.
- Usman, H & Nurdin, S. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Utami, C. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.