

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, Muh dan Dyah Wiji Puspita Sari. (2017). Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*, Volume VIII, Nomor 3, November 2017, hlm 435-440.
- Aditama, T. (2013). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Agritubella.S.M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petalabumi. *Kajian ilmiah problema kesehatan*, 3(1), 42-54.
- Al-Abri (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1)3.
- Albana, Rifki , Susanto (2012). *Evaluasi Citra Rumah Sakit Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Asdawati, A. I. (2014). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Komunikasi. 8 19.
- Behnaz, Ahmadpour, (2019). Kepercayaan terhadap perawat yang merawat pasien hemodialisis: studi cross-sectional.
- Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Claudia Bobalca, Oana Ciobanu (2012), Emerging Markets Queries in Finance and Business Developing a scale to measure customer loyalty. *Procedia Economics and Finance* 3 ( 2012 ) 623 – 628.
- Darlina, (2015). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan. Universitas Riau: Tesis
- Djohan, Agustinus Johannes ( 2013), Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *JAM* Vol 13, No. 2.
- Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra (2012). Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2012 - jurnaljam.ub.ac.id.
- Donni Juni (2017), *Komunikasi Pemasaran Terpadu (pada era media sosial)*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Eugenia Andrea Dennisa dan Suryono Budi Santoso (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *DCRonegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016.
- Farki, Ahmad, Imam Baihaqi dan Berto Mulia Wibawa, (2016). “Pengaruh Online Customer Review dan Rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia”, *Jurnal Teknik ITS*, Vol. 5, No. 2: 614-615.
- Fitriani, Sri (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas DCRonegoro.
- Griffin TM, Guillak F, (2015). The Role of Mechanical Loading in the Onset and Progression of Osteoarthritis. *Exerc Sport Sci Rev*; 33: 195-200.
- Halim, Monica Purnamasari, (2016). Kajian Indikator Kepercayaan Konsumen Akan Online Review pada Proses Keputusan Booking Hotel secara Online, *AKADEMIKA*, Vol. 13, No. 1: 21-27.
- Hasan, Sabri dan Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 18(3), pp. 184-196.
- Hair, Joseph E, Jr et al. (2014). *A premier on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SEAGE Publication, Inc. California, USA.
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Muhammad Riza Firdaus (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Hidayati A., (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Indriantono dan Supomo, (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jefkins, F. dan Yadin (2014). *Public Relation*. Jakarta. [ID] : Penerbit Erlangga.
- Kania Nabila Fajrianti, Ahmad Muhtadi. (2018). Review Artikel: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma. *Farmaka* Volume 15 Nomor 3.

- Kotler, Armstrong, (2017). *Marketing An Introduction*, Edisi 13, USA: Perason Education.
- Krowinski, WJ & Steiber, RS (2014), *Measuring ang Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc, Washington DC.
- Leviana. S Kelmanutu. (2013). Service Quality Demensions In Inpatienst Unit Of Local General Hospital Karel Subsuitubun Langgur Southeast Maluku Regency Of 2013. *Journal Manajemen Rumah Sakit FKM Unhas*.
- Lumenta, B. (2012). *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Megawati, N. S. (2019). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Minat Pembelian melalui kepercayaan PadaOnline Shop (Studi Kasus : Pelanggan Online Shop Lazada Pada Mahasiswa FEB UNILA), *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1 No. 1 :1-15.
- Monecke, A. & Leisch, F.(2012). SEM PLS: Structural Equation Modeling Using Partial Least Square. *Journal of Statistic Software*.
- Nooria Sultani., Farhana, Pushpendri Pratap Singh Yadav and Rupali Chandola (2018). Using Of Excessive Internet May Have More Mental Health Problems. *International Journal of Recent Scientific Research*. Vol. 9, Issue, 12(D), pp. 30026-30029, December, 2018.
- Nelsen Hengestu dan Donant Alananto Iskandar (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIATV*Vol.2, No.3,Oktober2017:363-372.
- Novitasari, Aditya Evi, W Wiyadi dan Iwan Setiawan (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. *Proceeding of The 12th University Research Colloquium 2020: Mahasiswa Student Paper*
- Pratama, Dian Wahyu dan Suryono Budi Santoso (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada Produk Stuck Original. *DCRonegoro Journal Of Management* Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, Halaman 1-11.
- Pohan. (2012). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Pohan (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.
- Puspita, Lydia, Endang M. Sasmita , Bida Sari. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* Vol 2 No 3 Bulan Juli 2020.

- Roy Parto Purba (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *JOM FISCR* Vol. 4 No. 1 – Februari 2017.
- Satrianegara, M. F. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Sunaringtyas, Rachmawati. (2014). Studi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit dengan Menggunakan Metode Six Sigma. *Jurnal MHB*, Volume 2.
- Siagian Sondang P., (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke20. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmawati, Ida dan James D.D. Massi (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA* 729 Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.729-742.
- Supertini, N.P.S., N.L.W.S. Telagawathi, N.N. Yulianthini (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2 No. 1, Juli 2020.
- Shella Rizqi Arfianti (2014). Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah. *Management Analysis Journal* 3 (2) (2014)
- Schwei, Kadunc, Nguyen, & Jacobs, (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial/ethnic groups. *Patient Education and Counseling*. Volume 96, Issue 3, September 2014, Pages 333-338
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono, (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WordPLS 3.0*, Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset
- Singarimbun dan Efendi, (2016). *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006.
- Sondakh, Conny. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiono, Charina Halim, Rollando, FX. Haryanto Susanto, Eva Monica (2019). Korelasi Pelayanan Kefarmasian dan Citra Rumah Sakit dalam Analisa SWOT Instalasi Farmasi RS Baptis Batu Correlation between Pharmaceutical Care and Hospital Image in SWOT Analysis of Pharmaceutical Installation of Baptis Batu Hospital. *JMPF* Vol. 9 No. 3 : 151-163.
- Sumantri, Nisrina Apriliani Nur, Erik Setiawan (2020). Strategi Humas dalam Menjaga Citra Rumah Sakit Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung.2020. *Prosiding Hubungan Masyarakat*  
<http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.2529676>.

Sumeliani, Ni Ketut (2021) Word Of Mouth, Citra Rumah Sakit Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi*, Vol. 8 No. 2 September 2021.

TjCRtono (2017) *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi. Yogyakarta

TjCRtono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Umam S., Handayani SD., Aini Q. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2014;3(2):1-17

Wididana, Kadek Brahma Shiro (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. Universitas Warmadewa. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 78-93 Available Online at <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>

Zikmund, William dan Barry Babin. (2013). *Essentials of Marketing research: fourth Edition*. Mason: Cengage Learning.

