

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, & Biel, d. A. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role In Building Strong Brand*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.,
- Aaker, David., & Biel, Alexander. (2013). *Brand Equity and Advertising: Advertising's Role Building Strong Brands*. Michigan: Psychology Press.
- Abdul,Majid. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosda
- Aditama, T.Y. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andi Riyanto. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan*. *Ecodemica*, 2(1).
- Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas 2016, *Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Pasien Inul Vizta Karaoke Di Jakarta)*, *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016*.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Armstrong, Kotler (2015), *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*, England : Pearson Education, Inc.
- Babalola Yisau, 2013. *The Effect of Firm Size on Firms Profitability in Nigeria*. *Journal of Economics and Sustainable Development*
- Basu Swastha dan T.Hani Handoko.2015. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE.Yogyakarta.
- Bawa, P., Gupta, B.L., Sharma, B. 2013. *Retail Service Quality's Impact on Value Delevry dan Patient satisfaction in a Retail Store Envirinment*, *Journal of Marketing & Communication*, Vol. 9, Issue 1, pp. 37-44
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Cant, M. C., & Toit, Michael du. (2012). *Identifying The Factors That Influence Retail Patient loyalty And Capitalising Them*. *International Bussiness & Economics Research Journal*, 11 (11).
- Cant, M.C, & Toit MN 2012 *Loyalty Programme Roulette The Loyal, the Committed And The Poligmaous International Business & Economic Research Jurnal*.
- Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni 2017, *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pasien Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*, *Jurnal EKSIS*, Vol 12, No 1 April 2017 ISSN : 2549-6018.

- Clow, Kenneth E dan Donald Baack, (2016), *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications 7TH Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfacti on Dan Patient loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.3 (2016) : 455-488.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, dan I Putu Gede Sukaatmadja, 2016, Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Patient loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste, ISSN : 2337-3067 *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.3 (2016) : 455-488.
- Dhimas Prakosa 2020, Pengaruh *E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang) *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, No. IV.
- Dian Wulan Fitriani Achmad Fauzi Dh Edy Yulianto Pengaruh Citra Merek Terhadap Faktor Psikologis Dan Keputusan Pembelian, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 50 No. 1 Oktober 2017|* administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Dwi Wahyuni Rahma Wati 2020, Pengaruh Patient satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Patient loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely, *Journal of Islamic Economic Development*, Volume 4, No. 1, Juni 2020.
- Felicia Juliani Leliga (2013), Analisa Pengaruh Brand Image Terhadap Patient loyalty Dengan Patient satisfaction Sebagai Mediator Pada The Dreamland Luxury Villas And SPA, Bali., *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* Vol 1, No 1 (2013).
- Fitri Anggraini 2015, Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Koran Harian Riau POS JOM FISIP Vol. 3 No.1 – Februari 2015.
- Frizky Yuniarta 2019, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 2019, Volume VI (1).
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ganjar dan Muhammad Halilintar 2017, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien Pada PT.MNC SKY VISION.TBK JAKARTA, *Jurnal Manajemen*, Vol. 5. No. 2 Oktober 2017, ISSN23386584.
- Geta Ambartiasari, Abdul Rahman Lubis, S. C. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan

- Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23. [Http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833](http://Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jinoman/Article/View/8833)
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFEE.
- Griffin, Jill. 2015. *Patient loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pasien*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory., 2014. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Hansemark., O.C., Albinsson, M. (2004). Patient satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees. *Managing Service Quality*, 14(1), 40–57.
- Hatane Samuel 2019, Brand Image, Patient satisfaction Dan Patient loyalty Jaringan Supermarket Superindo Di Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1, April 2019, 27–34.
- Henslowe, 2008, “Public Relations, A Practical Guide To The Basics”, Kogan Page Ltd, USA.
- Howard, J. A., and Sheth, J. N., 2009, “The Theory Of Buyer Behavior”, John Wiley and Son, New York.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pasien*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pasien*. Bandung: Alfabetha.
- I Gede Benny Subawa, Eka Sulistyawati 2020, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 2, 2020 : 718-736, ISSN : 2302-8912.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Kasman Pandiangan, Masiyono, Yugi Dwi Atmogo 2021 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Brand Equity: Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, & Brand Loyalty, *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* Volume 2, Issue 4, Maret 2021 E-ISSN 2686-4924 P-ISSN 2686-5246.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kim Changsu, et al. (2008). ”An Empirical Study On The Integrated Framework of eCRM in Online Shopping: Evaluating the Relationships Among

- Perceived value, Satisfaction and Trust Based on Customer Perspective".
Journal of Elecreonis Commerce in Organization, Vol.6. No.3, p.1-19.
- Kisvidatul Hikmah 2020, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Bengkel AHASS (Studi kasus pada pasien Bengkel Ahass Cabang Wendit), e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Managemen and Brand management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. Pemasaran Jasa (terjemahan), Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Jakarta: Salemba Empat.
- Lynawati 2015, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PD BPR BKK Purwokerto Cabang HR Bunyamin, Jurnal Media Aplikom ISSN : 2086-972 XX Vol. 4 No. 3 September 2015.
- Manimaran A, Cruz MMJJ, Muthu C, Vincent S, Ignacimuthu S. Larvicidal and Knockdown Effect of Some Essential Oils Against Culex quinquefasciatus Say, Aedes aegypti (L.) and Anopheles stephensi (Liston). Adv Biosci Biotechnol. 2012;3:855-862.
- Manzie, 2004, Why Customer Come Back: How To Create Lasting Customer Loyalty USA Career Pres Inc.
- Margita Enno Yunida 2016, Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI) Vol 5, No 3 (2016).
- Mashuri 2020, Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Juni 2020, Vol.9, No.1: 54-64.
- Mene Paradilla, Nurfitriani Nurfitriani And Siska Awawiriam 2022, The Effect Of Brand Image On Loyalty Through General Patient Satisfaction As An Intervening Variable In Makassar City Hospital, Journal Of Asian Multicultural Research For Medical And Health Science Study Vol. 3 No. 1 (2022).

- Mumu, Like J, Grace D. Kandou, dan Diana V. Doda (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Naskah Publikasi. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Nugraheni dkk. (2019), Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Hotel X Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol 7, No 2 (2019).
- Nurul Aini Fadhila 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center, *Jurnal Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018*.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oliver. 2014. Whence Consumer Loyalty: *Journal of Marketing (Special Issue)*, 63, 33-44
https://www.jstor.org/stable/1252099?seq=1#page_scan_tab_contents
 Diakses pada tanggal 15 Mei 2018
- Ova Pasianus dan Any Agus Kana (2021), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Cakrawangsa Bismis*, Vol 2, No 2 (2021).
- Partua Pramana. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang), Semarang: Manajemen UNDIP.
- Rangkit, 2012, "The Power Of Brands", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010.
- Roderick, B. & Gregory, B. J. (2008). Investigating the service: A customer value perspective. *Journal of Business Research*, 62, 3, 345-355. doi:10.1016/j.jbusres.2008.06.008
- Roslina. 2010. "Citra Merek: Dimensi, Proses Pemngembangan Serta Pengukurannya." *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 No 3, Mei 2010: 333-346.
- Sheth, J.K & Mittal, Banwari. (2004), Customer Behavioru. A manajerial Stevy Susilo Dan Juniarti Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Respon Investor Pada Perusahaan Berkapitalisasi Besar (Big Capitalization), *Business Accounting Review*, Vol. 3, No. 1, Januari 2015:304-315.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.
- Tatik Suryani, *Perilaku Pasien Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 118.
- Tika Nur Aini 2020, Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan komitmen sebagai variable intervening, *Journal homepage: ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/j-mae*, Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), ISSN 2774-8790 (Print) dan ISSN 2774-8804 (Online).
- Upamannyu, N. K., Bhakar, S., & Gupta, M. (2015). Effect of corporate image on brand trust and brand effect. *International Journal of Applied Science-Research and Review (IJAS)*.
- Usmara, A, 2008, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books
- V. Broto., R.S. Wenas. 2016, Analisis Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pasien Mobil Toyota Agya Pada PT.Hasjrat Abadi Cabang Bitung, *Jurnal EMBA Vol.4 No.2 Juni 2016*, Hal. 154-163.
- Vimla and Udita Taneja 2020, Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework, *SAGE Journals*, Volume 34, Issue 4, doi.org/10.1177/095148482096
- Wenyi Lin amd Wanxia Yin 2022, Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *Journal Plos One*, doi.org/10.1371/journal.pone.0269233
- Wulf, Schored dan Lacobucci , 2001 *Marketing Research: Methodological Foundation*, 9 th ed, Belmont-CA:Thomson South Western.
- Yandra Prananda 2019, Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien *Jurnal OPSI Vol 12 No.1 Juni 2019*.
- Yoga Wicaksono 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening, Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 1-11.
- Zainuddin Tahuman (2016), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4 ,No.3, Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 445-460*
- Zikmund., Babin., 2013, *Menjelajahi Riset Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.