

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Jogiyanto. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2015.
- Adnin, RJ, N Lubis, W Widayanto (2013) Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Berkunjung Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang. - *Jurnal Ilmu Administrasi*. 2013 - [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id).
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Asraini (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *J. Manaj. dan Bisnis*, 2019 - [jurnal.uts.ac.id](http://jurnal.uts.ac.id).
- Assidiq, Ageng Mahendra, Dea Oktaviani, Rifqi Arya Sandhi (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine. *Syntax Idea* Vol. 4, No. 2, Februari 2022.
- Budiarto, Ivan Fadhilah, Nurul Qomariah, Nursaidah. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Ayam Geprek Kang Ewok Bondowoso). *Jurnal IJCCS*.
- Damayanti, Adila Yeni Rosy dan Bulan Prabawani (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar. *Repository Fakultas Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro.
- Ermawati, P. W., Sudiro, A., dan Khusniyah, N. (2016). Pengaruh Kesadaran Merek dan Asosiasi Merek terhadap Ekuitas Merek pada Pelanggan Hypermarket di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(2), 373–386. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.2.19>.
- Estiningsih, Agnes Widayu dan Tita Hariyanti (2013). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 11 Nomor 2 Juni 2013.
- Ferianda, Annisah Syairah, Danang Indrajaya, Abdul Haris Muchtar (2022). Pengaruh Customer Relationship Management & Brand Image terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada RS.Baiturrahim Jambi). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Vol. 8, No.1, Januari 2022.

- Haryono, Siswoyo. (2016). Mengenal Metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk Penelitian Manajemen Menggunakan Amos 18.00. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YPN*. 7 (1) : 23-34.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Husen, Meutia Arifka Tahajani dan Andry, Reza Hilmy (2022). Analisis Pengaruh Keputusan Berobat Dalam Memediasi Kunjungan Pasien: Studi SEM Analisis. *Jurnal Health Sains*: Vol. 3, No. 3, Maret 2022.
- Ibrahim, Ali, Tanti Hidayah, Alisia Silver Stone, Yona Saymona, Tea Anggelah, Siti Raisah Adilah (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Apotek Mega Mulia. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, Vol. 8 No. 6, Desember 2021.
- Imran, Budiman dan Abdul Haeba Ramli. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019* ISSN (P) : 2615 – 2584.
- Iriqat, Raed A. M. dan Mohannad A. M. Abu Daqar. (2017). The Impact of Customer Relationship Management on Long-term Customers' Loyalty in the Palestinian Banking Industry. *International Business Research*; Vol. 10, No. 11; 2017.
- Kaihatu, Thomas S. (2012). Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Layanan dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.3, No. 2, Oktober 2012, 200-210 ISSN 2087-1090.
- Karmita, Arman, Muh Khidri Alwi (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* Vol. 2, No. 2, April-Juni 2021.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Keller, L. Kevin. (2016). *Marketing Management*. USA: PT Pearson Education Limited.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Krismiyati, Titik (2017). Pengaruh Kinerja Public Relations Dan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Dr.Moewardi Di Surakarta. *Jurnal Titik Universitas Muhammadiyah Surakarta* 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malik, Muhammad Ehsan, Muhammad Mudasar Ghafoor, Hafiz Kashif Iqbal (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction

in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 23; December 2012.

- Martanto, Aris Hadi, Barkah, Rudi Mardiansyah ,(2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Satisfaction Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak. *Repository Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura*.
- Mesti, Mega Restria Nindya (2016). Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Onkologi Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan* Volume.14, No. 4, Desember 2016.
- Musay. Fransisca Paramitasari (2013). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*. July 2013.
- Muhazir, Muhammad (2018). Analisis Kualitas Layanan Telkomedika Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada TELKOMEDIKA Bandung). *e-Proceeding of Applied Science* : Vol.4, No.3 Desember 2018.
- Nik Haryanti dan Diyanus Abdul Baqi (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, Volume 1, Nomor 2, Desember 2019.
- Nugraha, M dan S Sumadi (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 2020 - [ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id)
- Oliver, R. I. 1993. Cognitive, Affective and Attribute Base of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer* [serial online].
- Pranitasari, Diah Singse Sihotang, Dodi Prastuti, Pristina Hermastuti, Enung Siti Saodah, Sri Harini / 2022. The Effect Of Customer Satisfaction In Mediation Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty During Pandemic. *Jurnal Visionida*, Volume 8 Nomor 1 Juni 2022.
- Pratiwi, Alya Ramadhani dan Dodik Arwin Dermawan (2021) Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay pada Aplikasi Shopee di Kota Surabaya). *JEISBI*: Volume 02 Number 03, 2021.
- Prihartini, Nita, Yuyun Yuniar, Andi Leny Susyanty, Raharni (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* Vol.10 No.1-Februari 2020:42-49.
- Qomariah, Nurul (2016). Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management. *Syariah Paper Accounting FEB UMS* ISSN 2460-0784.

- Ramli, Abdul Haeba & Sjahruddin (2015). Building Patient Loyalty in Healthcare Services. *International Review of Management and Business Research* Vol. 4 Issue.2.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah (2013). The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance (A Research in Muhammadiyah University throughout East Java). *International Journal of Learning & Development* ISSN 2164-4063 2013, Vol. 3, No. 3
- Suasnawa, I Gede dan A.A.N. Eddy Supriyadinata Gorda (2017). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Dan Kepercayaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* ISSN : 1829-8486 (print). Volume 14, No. 1, Pebruari 2017.
- Sulastri, Surahman, Erna (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Pasar Paya Ilang Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 2022* - jurnal.ugp.ac.id.
- Suparjo, Rizka Nuraini dan Putu Nina Madiawati (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pada Tingkat Kepuasan Konsumen BPJS Kesehatan. *e-Proceeding of Management* : Vol.7, No.2 Desember 2020.
- Sumaryono, Faizah, Wahono dan Derriawan (2020). Pengaruh Customer Relationship Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Pasien Non BPJS. *Jurnal Riset Bisnis* Vol 4 (1) (Oktober 2020) hal: 70 – 85.
- Susanto dan PA Laksana (2019). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara Ke Sari Ater Hotel & Resort, Subang. *Jurnal Kepariwisataaan 2019* - journal.stp-bandung.ac.id
- Suasnawa dan AANES Gorda (2017) Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management terhadap Keputusan Pembelian Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Jurnal Manajemen Bisnis, 2017* journal.undiknas.ac.id
- Suharsimi, Arikunto, (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sheth, Jagdish N, Parvatiyar, Atul and Shainesh, G. (2004). *CRM- Emerging concepts, tools and applications*, Tata McGraw Hill Publications.
- Sholihin, Mahfud, dan Dwi Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS. 3.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Toyese, Agbaje Yinusa (2014). Customer relationship management and customer loyalty in Nigerian telecommunication industry. ), *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)* Vol. 8 Issue 2 April 2014.
- Tjiptono, Fandi, 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Thornton, D. et.al. (2017). *Influence On Patient Satisfaction in Healthcare Centers: A Semi Quantitative Study Over 5 Years*. BMC HealthServ. Res. 17,1-9. 2017
- Wallin Andreassen, T., & Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction And Loyalty for Customers With Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 7– 23.
- Waluyo. (2016). *Partial Least Squares Konsep, Metode Dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 5.0 (Third)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Windereis, Christ (2021). Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Keputusan Pasien Berobat Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru . *Jotika* Vol. 1, No. 1, Agustus 2021, 36-44.
- Widiastiti, Ni Made Gita, Ni Nyoman Kerti Yasa, Gede Bayu Rahanata (2020). The Role of Brand Image In Mediating The Relationship of Product Quality And Price Fairness With Purchase Decision (A Case Study of the iPhone Product in Denpasar City). *SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS) – Volume 7 Issue 4 – April 2020 ISSN: 2393 - 9125*
- Yunus, dan Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12), 1–20.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. 2 (1).