

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., W, Jogyanto. (2020). *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi & Bisnis UGM-Yogyakarta.
- Agtovia F, Panji S. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus - THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. Jakarta: *Aktiva - Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (1).
- Alhayat, F. S. (2017). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewieausahaan*, 01(2), 88–89.
- Ariyanti, F., Nawangsih, & Hartono. (2023). Pengaruh Customer Bonding Dan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Orzora Skincare Canbang Gozali Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 6(1), 338–345.
- Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Arum, D. S., Darmawan, D., Khayru, R. K., Issalillah, F., Vitrianingsih, Y., & Giri. (2023). Kepuasan Pasien BPJS : Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan, Kelompok Acuan dan CRM. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(4), 319–331. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/view/348>
- Amenuvor, Fortune Edem and Frank Akasreku and Kobby A. Mensah, (2021), Examining the effect of brand coolness on communal brand connection and brand commitment: a mediation and moderation perspective. *Marketing Intelligence & Planning*. Emerald Publishing Limited 0263-4503.
- Badan Penerbit Universitas Muhammadiyah Jember. (2014). *Pedoman Penyusunan Tesis dan Buku Konsultasi*; Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah, Jember
- Bur Nurfardiansyah, Sartika Suyuti, (2020) Hubungan Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Poli Interna. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, Vol. 3 No. 1 (Januari, 2020) : 010-017.
- Buttle, F. A., Ahmad, R., & Aldlaigan, A. H. (2002). The theory and practice of customer bonding. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 9(2), 3–27
- Damri. (2018). Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk (Studi pada Nasabah Taplus Bisnis Kantor Cabang Pekanbaru). *MENARA Ilmu*, XII(80), 1–15. jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/637
- Davis,F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*.Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>

- Dian Anggraini Puspitasari , Sri Wahyuni Mega H , Lina Saptaria. (2023). Pengaruh Costumer Relationship Dan Costumer Bonding Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grapari Telkomsel Cabang Kediri. *Neraca Manajemen, Ekonomi* Vol 1 No 11 Tahun 2023 Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359
- Efendi, E., Anggreani, J., Butarbutar, N., Panggabean, E. P. A., & Sudirman, A. (2023). The Influence of Brand Equity and Customer Bonding on the Loyalty of Beauty MSME Consumers with Satisfaction as a Mediating Variable. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(2), 800–811. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.250>
- Erina, & Efni, Y. (2016). *Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (Survey Pada Nasabah Tabungan Britama Kantor Cabang Teluk Kuantan)*. VIII(2), 323.
- Fauzaan, H., & Sartana, B. T. (2019). Analisa Dan Perancangan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Pelayanan Terhadap Pasien Pada Klinik Bidakara Medical Center. *Event (London)*, 2, 87–94.
- Fauziyah, N. L. L., Prayoga, D., & Mahendra, M. G. D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit: Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 1881–1889.
- Faizah, Sumaryono, W., & Derriawan. (2020). Pengaruh Customer Relationship Manajemen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien serta Dampaknya kepada Loyalitas Pasien Non BPJS. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), 70–85. <https://doi.org/10.35814/jrb.v4i1.1678>
- Fitriana, E. F., Sartana, B. T., Studi, P., Informasi, S., Informasi, F. T., Luhur, U. B., Utara, P., Lama, K., & Aminah, R. S. (2018). Penerapan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Idealis*, 479–484.
- Fitriani, Sri (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi. *Repository Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta* 2015.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Gustini, S., Suryani, A. N., & Mahendri, A. (2022). Pengaruh costumer bonding terhadap loyalitas konsumen pada Kedai Remaja Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 5(1), 13–26.
- Hair, J. F., Black, W. C., Anderson, R. E., & Babin, B. J. (2024). *Multivariate Data Analysis: Global Edition, 7th Edition*. British Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Harmiyanto, J. (2017). Pengaruh kualitas pelayan dan customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan. *Management and Business Review*, 1(2), 79–86. <https://doi.org/10.21067/mbr.v1i2.4727>
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2024). *Structural Equation Modeling*. PT. Intermedia Personalia Utama.

- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Huda, Miftahul. (2020) Pengaruh Customer Intimacy, Customers Experience, Customer Satisfaction Dan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Panda'an Pasuruan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 4 No. 2 September 2020
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.989>
- Indra Devis Pranata, Yanuar Ramadhan, Endang Ruswanti. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains* Vol. 3, No. 2, Februari 2022.
- Juhana Dudung, Ester Manik, Catleya Febrinella and Iwan Sidharta. (2015). Empirical Study On Patient Satisfaction And Patient Loyalty On Public Hospital In Bandung, Indonesia. *IJABER*, Vol. 13, No. 6 (2015): 4305-4326
- Kazi Abdul Kabeer, Syed Muhammad Fauzan Ali, Ambreen Sarim, Mirza Nabeel Rehan, Ikram Ali Shah, Muhammad Umair Sharif, Victor Bashir, 2024, Factors Influencing Patient Loyalty: Trust, Empathy, and Service Quality in Private Healthcare. *Archives of Management and Social Sciences* VOL. 01, NO. 3, 85-99
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing* Edisi Ke Tujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuspriyono, T., & Nurelasari, E. (2018). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Customer Bonding dan Purchase to Intention. *CAKRAWALA. Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 235–242. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Loo, P. (2021). *Pengaruh Customer Bounding dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Sekawan Jaya Dalam Membeli*. 329–335.
- Martini Ni Nyoman Putu, Ainur Rokhmah, Arik Susbiyani. (2023) Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Hyperbaric Rumahsakit Paru Jember. *PROSENAMA* 2023. Volume 3, Oktober 2023.
- Maupa, H., Cokki, C., & Sulaiman, S. (2023). Customer Relationship Marketing, Customer Bonding, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Telecommunication Companies. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 10(2), 279–296. <https://doi.org/10.24252/minds.v10i2.40975>
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>
- Mauliddina, S. A. (2020). Analisis Pengaruh Program Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 3(1), xx–xx. <http://rspkujogja.com/>

- Negassa, G. J., & Japee, G. P. (2023). The Effect of Bonding, Responsiveness and Communication on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 22(2), 115–131. <https://doi.org/10.1080/15332667.2023.2191111>
- Ngo, V., & Pavelková, D. (2017). Moderating and mediating effects of switching costs on the relationship between service value, customer satisfaction and customer loyalty: investigation of retail banking in Vietnam. *Journal of International Studies*, 10(1), 9–33. doi:10.14254/2071-8330.2017/10-1/1
- Nkrumah Gordon Abekah, Maame Yaa Antwi., Stephen Mahama Braimah, (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. 1750–6123
- Nurdin, A., & Febrian, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung)*. 2(2), 59–70.
- Oktaviani, N., Yusnita, I., & Sudirman. (2021). Pengaruh Customer Bonding Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cv. Tiga Putra Padang. *Jurnal Point Equilibrium Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 170–178. <https://doi.org/10.59963/jpema.v3i1.81>
- Pranitasari Diah, Singse Sihotang, Dodi Prastuti, Pristina Hermastuti, Enung Siti Saodah, Sri Harini. The Effect Of Customer Satisfaction In Mediation Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty During Pandemic. *Jurnal Visionida*, Volume 8 Nomor 1 Juni 2022.
- Pratama, I. (2019). *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktik (Pertama)*. Informatika Bandung.
- Pratiwi, L., & Nina. (2019). Bauran Pemasaran, Customer Relationship Management, Mutu Layanan, Customer Experience Dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yima*, 2, 10.
- Rahayu, P., & Lilis Sugi Rahayu Ningsih. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Patient Satisfaction Di Klinik Pratama Aulia 1 Jombang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 68–79. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i4.329>
- Rahma Dita Aulia, Diansanto Prayoga, (2022). Factors That Influence on The Loyalty of In-hospitalized Patients: Scoping Review. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*. Vol.16 No.3 November 2022: Hal. 384-391.
- Ramadhani, N., & Imanda Firmantyas Putri Pertiwi. (2023). The Influence of Self Service Technology, Customer Intimacy and Customer Delight on Customer Lotalty With Customer Bonding as An Intervening Variable. *Social Science Studies*, 3(2), 144–164. <https://doi.org/10.47153/ss32.6792023>
- Rizky, Mulyatini, & Herlina. (2021). Pengaruh Customer Bonding Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pedagang Pengecer CV Prima Rasa Abadi Tasikmalaya di Wilayah Kecamatan Ciamis). *Business Management and ...*, 3, 56–68. <https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/view/4528%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/download/4528/6238>

- Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Layanan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 368–382. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1024>
- Sapanang, A.B.A., Maupa, H., & Jusni. (2022). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Grapari Telkomsel Makassar. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(6): 2202- 2210.
- Saraswati, G. A. K., Kusuma, G. P. E., & Nurkariani, N. L. (2023). Pengaruh Social Media Marketing Dan Customer Bonding Terhadap Customer Loyalty Pada Jegeg Glowing. *Ganec Swara*, 17(4), 1294. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.607>
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360%0Ahttps://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
- Sari, I. P., Tria Putri, L., Baharuddin, Y., & Bangkinang, S. (2020). The Effect of Customer Relationship Management (CRM) on the Customer Loyalty At the RSIA Bunda Anisyah in Airtiris. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(4), 212–222.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, Leslie. L. (2007). *Consumer Behavior*. America: Pearson Prentice Hall.
- Setiawan, F., & Hermina, N. (2023). Pengaruh marketing mix dan customer bonding terhadap loyalitas pelanggan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(10). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Shaon, M. Kamrul Islam S., & Hasebur Rahman, M. (2015). A Theoretical Review of CRM Effects on Customer Satisfaction and Loyalty. *Central European Business Review*, 4(1), 23–36. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.116>
- Sholihin, Mahfud, Dwi Ratmono. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS. 7.0 : Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sommer, L. (2011). The Theory Of Planned Behaviour And The Impact Of Past Behaviour. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*. 10(1)
- Suasnawa, I Gede. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Bali Health Journal*.BHJ 4(1) Mei 2020.
- Sudarwati, M., & Larasati, D. C. (2019). Analisis Pelayanan Prima Dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Anak (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 144–151. www.publikasi.unitri.ac.id
- Sutrisno, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jmm17*, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v2i02.504>
- Sutanty, M., Rahayu, S., & Kayanti, A. (2024). Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Skincare Ms Glow Melalui Strategi Customer Bonding. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 4(1), 12–21. <https://doi.org/10.58406/samalewa.v4i1.1590>

- Suryaningrat Dani. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 3(1), 115-124.
- Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2452-2463
- Ula, V. R., Darianto, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Umara, B., Suryadi, D., Isnaeni, S., Yulianti, G., & Tumini, Y. (2021). Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Persepsi Nilai Pasca Pembelian Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Vending Machine Blue Mart. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(01): 47-58.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wartiningsih Minarni dan Febri Endra Budi Setiawan, (2023). Analysis of Patient Satisfaction and Loyalty at Mojowarno. *Hospital Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo* Vol.9 No.1 April 2023 : 196-208
- Wahyuningsih Sri, Donal Nababan, Jasmen Manurun. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 7 No. 1 April 2021.
- Wulaisfan Randa, Yulianti Fauziah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, Vol. 2 No. 2 (April, 2019)
- Yosefina Muku Usu, M., P.C.Fanggiadae, R., Kurniawati, M., & Bunga, M. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Telkomsel Indonesia Tbk Cabang Mbay). *Glory: Jurnal Ekonomi&IlmuSosia*, 4(2), 319–333.
- Zhou, W-J., Wan, Q., Liu, C-Y., Feng, X-L.,Shang, S-M. (2017). Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review. *International Journal for Quality in Health Care*; 29(4), 442-449.