

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, W. dan Wayan S.S. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Wom (Studi Di Rsud Wangaya Denpasar). *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 1(2): 240-254.
- Aryani, D. dan Febrina R. 2010. Pengaruh Kualita Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17(2): 114-126
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. *Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2014*. Didapat dari: <https://bpjs-kesehatan.go.id>
- Darmawansyah. 2014. Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo. *Skripsi*. Universitas Hasanudin. Gorontalo.
- Devitra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Deposito Dengan Kepuasan Nasabah dan Switching Costs sebagai variabel intervening. *Tesis*. Universitas Bung Hatta. Padang
- Fitriani, S. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Tesis*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2015. *FAQ Structural Equation Modeling (SEM) 1*. Didapat dari: <http://imamghozali.com/berita-146-faq-structural-equation-modeling-sem-1.html>.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Gunawan, K. 2011. *Kualitas layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. Bali: Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Hair J.F., Tomas MG., Ringle C.M., dan Sarstedt M. 2014. *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angles. SAGE Publication .Inc
- Ishak A. dan zhafiri L. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. 15 (1): 55-66.

- Ismajli, A., V. Hysi, F. Labeat., dan D.A. Ismajli. 2014. Consumer Satisfaction and Customer Loyalty in The Services Sector: a Case Study Of Bkt Bank-Prishtina, Kosovo. *European Scientific Journal*. 10(1): 301-311.
- Jogianto dan Willy A. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: IKPI.
- Kasih, B.M. 2015. *Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien BPJS non PBI Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Khasanah I. dan octarina DP. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Aset, 12(2): 117-124.
- Kotler P. dan Kevin L.K. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kunto, W. 2004. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Kusta Kalet Jepara*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Press.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Osman, Z. dan Ilham S. 2013. Mediating Effect of Customer Satisfaction on service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysia Rural Tourism. *International Journal of Economics Business and Management Studies (IJEBS)*. 2(1): 25-37.
- Parasuraman, A.,V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Preacher dan Kristopher J. 2010. *Calculation for The Sobel Test: An Interactive Calculation Tool for Mediation Tests*. Didapat dari: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>.
- Puspitasari, M.G. dan Mochamad E. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas dengan Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(2): 49-62.
- Ristrini, 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *JMPK*.

- Rousan, Al., M. Ramzi, dan Badaruddin M. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan. *International Journal of Human and Sosial Science*, 4(7): 1702-1708.
- Santoso, S. dan Imroatul K. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Saragih, R., A.N. Nurbaiti, dan R. Sutatningsih. 2010. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Tesis. Medan: FKM USU.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business. Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Semen Padang Hospital. 2014. *Company Profile Semen Padang Hospital*. Semen Padang Hospital. Padang.
- Semen Padang Hospital. 2014. *Laporan Bagian Pelayanan 2014*. Semen Padang Hospital. Padang.
- Semen Padang Hospital. 2015. *Laporan Bagian Pelayanan 2015*. Semen Padang Hospital. Padang.
- Shpetim, C. 2012. Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Stire Loyalty among Retail Customers. *Journal of Competitiveness*. 4(4): 16-35.
- Sriwidodo, U. dan Rully T.I. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. 10(2): 164-173.
- Sugesti, E., Zaenal S., dan Dyah E. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga Tahun 2013*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Sumertana, I.W. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. 7(2).
- Tarigan, I.J. 2009. Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas terhadap RSUD dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Tauhida, A. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien Rekanan pada Klinik "An" Bandung. *Tesis*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.

- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Thomas, R. 2005. *Understanding Public Policy*. Eleventh Edition. New Jersey : Pearson. Prentice Hall.
- Trimumpuni, E.N. 2009. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asuh Salatiga. *Tesis*. Universitas Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*. 19 Oktober 2004. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
- Widadi, R.H. dan Farid W. 2015. Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa daerah dr R.M. Soedjarwadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 17(1): 28-37.
- Yorimoglu, E.K. 2014. A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2(2): 79-93.

