

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul H,Azis. (2009). *Metode penelitian dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Aryani Dwi. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.17:114-126.
- Albori A, Ghani SN, Yadav H, Daher AM, Su TT.(2010).*Patient satisfaction and loyalty to the private hospital in Sana'a , Yemen. Int J Qual Heal Care*. .22(4):1-6.
- Amin M, Zahora Nasharuddin S. (2013).*Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clin Gov An Int J*. 18(3):238-254. doi:10.1108/CGIJ-05-2012-0016.
- Al-Borie, M, Hussein. (2011). *Patients satisfaction of service quality in Saudi hospital: a SERVQUAL analysis*. International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol 26. No 1. 20-30.
- Baloglu S. (2002)*Dimensions of customer loyalty: separating friends from well wishers. Cornell Hotel Restaur Adm Q*. 43(1):47-59. doi:10.1016/S0010-8804(02)80008-8.
- Bei L, Chiao Y.(2006). *The determinants of customer loyalty: An analysis of intangible factors in three service industries. Int J Commer Manag*. 16(3/4):162-177. doi:10.1108/10569210680000215.
- Bobocea, Gheorghe. (2016) . *The management of health care service quality physician perspective*. Journal of medicine and life. Vol 9. 149-152.
- Cronin JJ, Brady MK, Hult GTM. (2000).*Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. J Retail*. 76(2):193-218. doi:10.1016/S0022-4359(00)00028
- Chakraborty R, Majumdar A. (2011).*Measuring Consumer Satisfaction In Health Care Sector: The Applicability Of Servqual. J Arts*:2231-4172.

Caruana A. (2002) *Service loyalty. Eur J Mark.* 36(7/8):811-828.
doi:10.1108/03090560210430818.

Delgado-Ballester E, Luis Munuera-Alemán J. (2001). *Brand trust in the context of consumer loyalty. Eur J Mark.* 35(11/12):1238-1258.
doi:10.1108/EUM00000000006475

Djohan AJ. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin.* (66):257-271.

Fitri, Najmah. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.* Volume 7 No1

Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Erlangga.

Gunawan. (2011). *Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien.* Volume 13. No 1: 32-39

Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.* Yogyakarta.

Hajikhani, Shadi. (2016). *The relationship between the customer relationship management and patients loyalty to hospital. Global Journal of Health Science.* 65-71.

Imroatul, Khasanah. (2010) . *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabeth Semarang.* Universitas Diponegoro.
ISSN: 1693-928x

Kandampully J, Suhartanto D. (2000). *Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. Int J Contemp Hosp Manag.* 12(6):346-351. doi:10.1108/09596110010342559

- Kondasani RKR, Panda RK. (2015). *Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. Int J Health Care Qual Assur.* 28(5):452-467. doi:10.1108/IJHCQA-01-2015-0008.
- Kotler, Philip. (2001) *Managemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol.* Jakarta: PT. Prehallindo.
- Lonial S, Menezes D, Tarim M, Tatoglu E, Zaim S. (2010) *An evaluation of SERVQUAL and patient loyalty in an emerging country context. Total Qual Manag Bus Excell.* 21(8):813-827. doi:10.1080/14783363.2010.487663.
- Ladhari R, Souiden N, Ladhari I. (2011). *Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction and image. J Financ Serv Mark.* 16(2):111-124. doi:10.1057/fsm.2011.10
- Lubis, Arlina. (2009). *Pengaruh Consumer Education Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan.* Volume 7. No2
- Marquis, Bessie. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Teori Dan Aplikasi.* Jakarta: EGC.
- Mohd Suki. (2011). *Assessing patient satisfaction, trust, commitment, loyalty and doctors reputation towards doctors services.* Pakistan Journal of Medical Sciences. <http://www.pjms.com.pk/index.php/pjms/article/view/1508/346>. Accessed October 29, 2017.
- Najmah, Fitri. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Propinsi Sumatera Selatan.* Universitas Sriwijaya.
- Nursalam. (2013). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan.* Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Medika

- Nekoei-moghadam M, Amiresmaili M. (2011). *Hospital services quality assessment Hospitals of Kerman University of Medical*. 24(1):57-66. doi:10.1108/09526861111098247.
- Putra I, Katili PB, Arina F. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. 1(1):41-47.
- Parasuraman A. (2010). *Service productivity, quality and innovation*. *Int J Qual Serv Sci*. 2010;2(3):277-286. doi:10.1108/17566691011090026.
- Patwayati. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari)*. Universitas Halu Oleo. ISSN:1234-5678-90
- Pradana, Alif. (2014). *Hubungan lama waktu tunggu dengan persepsi klien terhadap loyalitas di instalasi rawat jalan rumah sakit Jatinegoro Lumajang* . Diakses melalui <http://www.google.com/search/client.pdf> pada tanggal 20 Mei 2018
- Pricilya. (2017). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou manado*. Diakses melalui <http://ejournalhealth.com/index.php/CH/article/viewfile/610/598/pdf> pada tanggal 2 Juni 2018
- Riduwan, (2014). *Metode dan Teknik Menyusun tesis*. Bandung:Alfabeta
- Sirdeshmukh D, Singh J, Sabol B. (2002). *Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges.J Mark.* 66(1):15-37. doi:10.1509/jmkg.66.1.15.18449.
- Sumantri, Arif. (2011) .*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Triwibowo. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan*. Jakarta.

- Tjitono, Fandy. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta.
- (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- (2015). *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usep. (2015). *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Diakses melalui Eprints.dinus.ac.id/17285/1/jurnal.16413.pdf. pada tanggal 2 Juni 2018.
- Wadji. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi*. Volume 17. no 17.
- Yuni,Thimang. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy di Sangtta*. ISSN: 2355-5408
- Zarei A, Arab M, Froushani AR, Rashidian A, Ghazi Tabatabaei SM. (2012). *Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective*. *BMC Health Serv Res*. 12(1):31. doi:10.1186/1472-6963-12-31.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Malhotra A. (2002). *Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. *J Acad Mark Sci*. 30(4):362-375. doi:10.1177/009207002236911.

