

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Jurusan aplikasi manajemen : JAM. Jurnal Aplikasi Manajemen, 14(3), 432–441. Retrieved from <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/931/817>
- Azwar, S. (2012). *Dasar-Dasar Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. (2015). *Dasar-Dasar Psikometrika: Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Griffin, R. W. (2005). *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Gawati, P. M., & Edris, M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Analisis Manajemen*, 5(2), 49–62.
- Gravetter, F. J. L.-A. B. F. (2012). *Research Method for Behavioural Science*.
- Gunawan, K. (2002). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali)*.
- Hadjam, M. N. R. (2001). “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*. No. 2, hal. 105-115
- Haryanti, S., Masyarakat, J. K., Kedokteran, F., Ilmu, D. A. N., Islam, U., & Alauddin, N. (2019). *LOYALITAS PASIEN UMUM PADA INSTALASI RAWAT*.
- Hasan, I. M. (2009). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196.
- Jones, T. O. (1996). Why satisfied customers defect. *Journal of Management in Engineering*, 12(6), 5–13. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0742-597X\(1996\)12:6\(11.2\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0742-597X(1996)12:6(11.2))

- Lages, L. F., & Fernandes, J. C. (2005). The SERPVAL scale: A multi-item instrument for measuring service personal values. *Journal of Business Research*, 58(11 SPEC. ISS.), 1562–1572. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2004.10.001>
- Lawendatu, J. R., Kekenusa, J. S., & Hatidja, D. (n.d.). *Regresi Linier Berganda Untuk Menganalisis Pendapatan Petani Pala*.
- Mittal, B. (2016). Retrospective: why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty. *Journal of Services Marketing*, 30(6), 569–575. <https://doi.org/10.1108/JSM-07-2016-0277>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(SUPPL.), 33–44. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Pemilihan, P., & Kontrasepsi, A. (n.d.). *Penerapan regresi logistik multinomial pada pemilihan alat kontrasepsi wanita*. 31–40.
- Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariat dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Putri, I. K. (2016). “Membangun Loyalitas Pelanggan Salon Muslimah melalui *Service Personal Value* dan Kepuasan Pelangan: Studi Kasus Salon Muslimah Depok. *Tesis*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Progam Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 20–26.
- Ruiz-Mafe, C., Tronch, J., & Sanz-Blas, S. (2016). The role of emotions and social influences on consumer loyalty towards online travel communities. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(5), 534–558. <https://doi.org/10.1108/JSTP-12-2014-0294>
- Supraktiknya. (2014). *Pengukuran Psikologis*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Svm, M., Hasil, B., & Payudara, A. K. (2012). *Analisis Diagnosis Pasien Kanker Payudara Menggunakan Regresi Logistik dan Support Vector*. 1(1).

- Thuy, P. N., & Hau, L. N. (2010). Service personal values and customer loyalty: A study of banking services in a transitional economy. *International Journal of Bank Marketing*, 28(6), 465–478. <https://doi.org/10.1108/02652321011077706>
- Utari, U. (2018). "Hubungan Pengalaman Pasien dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar". *Tesis*. Makassar: Magister Administrasi
- Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. R.M. Soedjarwadi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 17(1), 28–37. Retrieved from <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2270/1540>

