

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. 2009, *Marketing*, MedPress (Anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Ardianto, E. dan Soemirat 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Simbiosis Rekatama, Bandung.
- Arief 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Ariguntar, T., dan Sarah N. R., 2017, Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakiti*, vol. 6, no.1, pp. 61-65.
- Ashar, A., Muhammad, R., Emmi B. Nildawati, 2017, Analisis Hubungan antara *Brand Image* (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar, *Public Health Science Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 174-186.
- Azwar, A. 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Tangerang.
- Caruana., dan Albert., 2002, Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, vol. 36, no. 8, pp 811-828.
- Dahlan, S. 2008, *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Dano, F. 2011, 'Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran 1 Sragen', *Skripsi*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009, *Kategori Usia*.
- Durianto, D., 2004, *Strategi untuk Menaklukan Pasar*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Eman, M.E., dan Ayman, Y.S., 2013, The Impact of Corporate image and reputation on Service Quality Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing the Mediating Role. Case Analysis in an International Service Company, *The Business & Management Review*, vol. 3, no. 2.
- Freddy Rangkuti, 2002, *The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Gonzales, 2007, *Cultur, Diseases and Healing Studies in Medical Anthropology*, Millan Publishing, Co. INC, New York.
- Griffin dan Jill 2003, *Customer loyalty*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Griffin dan Jill 2005, *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Halim, C.N dan Wulandari, R.D. 2013, Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien Berdasarkan Model *Service Quality Gaps*, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 1, no. 2, pp. 189-191.
- Hamid, A.A., Sidding B.B., Abdelmonim, S.S., Abdel, H.A.H. 2015, Interaction Effect of Perceived Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction. *Asian Journal of Management Sciences*, vol. 3, no. 10, pp. 1-8.
- Hamidiyah, A. 2013, Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013, *skripsi*, Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hendriyono., Satar., Diah Yulisetiari. 2016. Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas pada Pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *NursiLine Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 139-150.
- Hermawan, A. 2006, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Kesuma, et al. 2013, Service Quality Influence on Patient Loyalty: Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar), *International Journal of Business and Commerce*, vol. 2, no. 12, pp. 1-14.
- Kim,Y.K., Cho, C.H., Ahn, S.K., Goh, I.H., & Kim, H.J 2008, *A Study on Satisfaction-Focusing upon Outpatients in aLarge-Sized Hospital*. Total Quality Management Business Excel.
- Kotler dan Keller 2006, *Marketing Management Twelfth Edition*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler dan Keller 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller 2012, *Marketing Management 13*, Pearson Prentice Hall, Inc, New Jersey.

- Kurniawan, P. dan Sidharta, I. 2016, SERVQUAL on Brand Image and Relationship Equity, *Econ-Journals International Review of Management and Marketing*, vol. 6, no. 4, pp.866-871.
- Lee dan Yom. 2007, A Comparative Study of Patients and Nurses Perceptions of the Quality of Nursing Services, Satisfaction and Intent to Revisit The Hospital: A Questionnaire Survey, *International Journal of Nursing Studies*, pp. 545-555.
- Lupiyoadi dan Hamdani 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Napirah, N. R., Rahman, Toni, A., 2016, Faktor-faktor yang Berpengaruh dengan Pemanfaatan Pelayanan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso, *Jurnal Pengembanagan Kota*, vol.4, no. 1, pp. 29-39.
- Notoatmodjo, S. 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurjanah, 2004, *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*, Salemba Medika.
- Putra, A. H., dan Sabri, H, 2018, Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dri Perspekti Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan, *Jurnal Manajemen Indonesia*, vol. 18, no. 3, pp. 184-196.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2010, *Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta.
- Risky, E. 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru, *JOM FSIP*, vol. 5, pp. 1-14.
- Riyadi, J. 2004, *Manajemen Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Ruslan, S.M. 2010, *Manajemen Purblic Relations dan Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sarwono 2012, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, Media Elex Komputindo, Jakarta.
- Saryono 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*, Mitra Cendekia, Yogyakarta.
- Sugiyono 2004, *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sunarto 2006, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Ust Press, Yogyakarta.

- Susanto, A. B. dan Wijanarko, H. 2004, *Power Branding*, Penerbit Quantum Bisnis dan Manajement (PT. Mizan Publika), Bandung.
- Suparman, E., 2002, *Manajemen Pendidikan Masa Depan*, Dikbud, Jakarta.
- Supranto dan Limakrisna, N.2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Supriyadi dan Vendy, W. 2013, Hubungan *Brand Image* dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Perkebunan PT. Nusantara Medika Utama Jember, *artitel*, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, Jember.
- Suwandi, I. 2005, *Citra Perusahaan*, Seri Manajemen Pemasaran,[www.e-Iman.uni.cc](http://www.e-Iman.uni.cc).
- Thimang, Y. 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy di Sangatta, *E-Journal Administrasi Bisnis*, no. 5, vol. 4, pp. 1156-1166.
- Tjiptono, F. 2007, *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing, Malang.
- Tommy, et al. 2010, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wu, C., 2011, The Impact of Hospital *Brand Image* on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty, *Journal of Business Management*, vol. 5, no.12, pp 4873-4882.
- Zulganef 2006, *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*, Pustaka, Bandung.