

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, W., dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi kesehatan*. Jakarta : Penerbit Binanusa Aksara
- Bahri, S. dan Zamzam, F. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM- AMOS*. Yogyakarta: Deepublish
- Bastian, D. A., 2014. ‘Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia’. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No.1
- Departemen Kesehatan RI. 2006. *Buku Panduan Keselamatan Pasien*. Jakarta
- Dewi, Septiana Novita. 2017. ‘Peran Promotional Mix Sebagai Variabel Moderasi Orientasi Pelanggan Dan Orientasi Pesaing Terhadap Kinerja Pemasaran’. *Jurnal Bidang Ilmu Ekonomi*, vol. 12, no.2, hh. 140-152
- Edvardsson, Bo., Johnson, M.D., Gustafsson, A., Strandvik. T. 2000. ‘The Effects of Satisfaction and Loyalty on Profits and Growth: Products versus services’. *Journal Total Quality Management*. Vol. 11, no. 7, hh. 917-927.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., and Miniard, P. W. 1995. *Consumer Behavior*. Eight Edition. The Dryden Press.
- Ferdinand, A.T. 2006. *Struktural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan-kawan*, Erlangga, Jakarta.

- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis 6 th. Ed.* Prentice-Hall, Englewood cliffs, New Jersey.
- Harrison, Shirley. 2000. *Public Realation: An Introduction*, Thomson, London.
- Herizon dan W. Maylina. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Ventura, Vol. 6, No. 1, hh. 98-115.
- Hidayat, H.T. 2016. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Biaya dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang'. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. Vol. 2, no. 2, pp. 130-137.
- Howard, John A. 1989. "Consumer Behavior in Marketing Strategy". Englewood Cliffs, Nj. Prentice-Hall, Inc.
- Iztika, Rizka. 2016. *Tingkat Kualitas Pelayanan Obat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping*. Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Keller, K.L. 1993. 'Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer Based Brand Equity'. *Journal of American Marketing Association*, 57 (1), 1-22.
- Kim YK, Cho CH, Ahn SK, Goh IH, Kim HJ. 2008. *A Study on Medical Services Quality and Its Influence Upon Value of Care and Patient Satisfaction – Focusing Upon Outpatient In a Large-Sized Hospital*. Total Qual. Manag. Bus. Excel. 19(11): 1155-1171.
- Kotler, Philip., Gary, Amstrong. 2001. *Principles of Marketing, 9th Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 11th Edition*. Prentice Hall Inc. New Jersey
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Ji: id 1*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jasa*. Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 : Marketing, Management, Thirteen Edition*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama
- Laksono, Ismawan Nur. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- Lestari, Yunita Puji. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra RumahSakit Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Lumpiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Maulana. 2010. *Pengaruh Kualitas pelayanan, Kepuasan, dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jurusan Manajemen. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Narimawati, U., dan Sarwono, J. 2007. *Structural Equation Model (SEM) dalam Riset Ekonomi: Menggunakan LISREL*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Nguyen, Nha and LeBlanc, Gaston., 1998, *The Mediating Role of Corporate Image on Cutomer's Retention Decisions: an Investigation in Financial Services, International Journal of Bank Marketing* 16/2.
- Normasari, S., Kumadji, S., Kusumawati, A. 2013. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan'. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6, no. 2.
- Notoatmojo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat. Prinsip-prinsip Dasar*. Jakarta : PT Rinneka Cipta.
- Nurulaini, Nunun. 2010. *Analisa Brand Equity Rumah Sakit Islam Jakarta Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan di Empat Layanan Dasar*

*pada Tahun 2010.* Fakultas Kesehatan Masyarakat. Program Magister Kajian Administrasi Rumah Sakit Jakarta. Universitas Indonesia.

Oliver, Richard L. 1999. *Journal of Marketing, (Special Issue 1999). Vol 63, P. 33-44*

Puteri, Sylviana Shorea. 2015. *Kajian Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul.* Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran

Pramudyo, Anung. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi.* AMA YPK Yogyakarta. Vol.1 No.1.

Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands: teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sarwono, J., dan Budiono, H. 2012. *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sekaran, Uma dan Bougie. 2017. *Metodelogi Penelitian untuk Bisnis, Ed. 4.* Jakarta : Salemba empat

Setiawan, Putu Yudi. 2014. ‘The Effect of e-WOM on Destination Image, Satisfaction and Loyalty’. *International Journal of Business and Management Invention.* Vol. 3, no.1, PP. 22-29.

Sondoh, Stephen L., et al. 2007. ‘The Effect of Brand image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention in The Context of Color Cosmetic’. *Asian Academy of Management Journal. Malaysia.* Vol. 12, no. 1, hh. 83-107.

Sugihartono, Joko. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Program Studi Magister Manajemen. Univeristas Diponegoro Semarang.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Supranto, J, 2004. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*, Rieka Cipta, Jakarta.
- Suryani, Tatik. 1998. *Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan*. *Jurnal Pemasaran No.09 TH XXII*
- Susanto. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan serta Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Program Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Sutojo, Siswanto, 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Damar Mulia Pustaka. Jakarta,
- Swastha, B. dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty Offset
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, F. dan Gregorius. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing
- Trisnantoro, L, 2005, *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Andi, Yogyakarta
- Tu, Yu-Te., Wang, Chin-Mei., Chang, Hsiao-Chien. 2012. *Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan*. Chungyu Institute of Technology. Taiwan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Ketentuan Umum Rumah Sakit Pasal 1 poin 4. 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Fungsi Rumah Sakit Pasal 5*. 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Teori Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Universitas Airlangga

Wu, Chao-Chan. 2011. 'The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty'. *African Journal of Business Management*, vol. 5 (12), pp. 4873-4882.

Zeithmal, V.A. and Bitner, M.J., 1996. *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing, International Ed.* The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zeithmal, V.A. and Bitner, M.J, 2003, *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm*". 3<sup>rd</sup> Edition, McGraw Hill, New York.

<http://www.who.int/topics/hospitals/en/>