

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.(2015). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*: Jakarta: Bumi Aksara.
- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(1), 1-14.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. (5, Ed.) Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progra,m IBM SPSS 19 (edisi kelima). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* .
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Sturuktural Konsep Dan Aplikasi Dengan AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Model Persamaan Struktural, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 24. Edisi 7. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Black, W.C., and Babin, B.J. (2012). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7th Ed. New Jersey. NJ: Pearson Prentice Hall-Upper Saddle River.
- Hasan., A. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (*CenterFor Academic Publishing Service*).
- Hayaza, Y. T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1-13.
- Infiati, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta. *FE UMY* , 1-31.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 619-629.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 454-462.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*, 12(2), 117-124.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2011). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, & Keller. (2014). *Marketing Management New Jersey*. Pearson Prentice Hall: Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip Manajemen* (14 ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 493-503.
- Nazem, G., & Mohamed, B. (2016). Understanding Medical Tourists' Perception of Private Hospital Service Quality in Penang Island. *Asian Culture and History*, 8(1), 100-111.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Russell, R. S., Johnson, D. M., & White, S. W. (2015). Patient perceptions of quality: analyzing patient satisfaction surveys. *IJOPM*, 35(8), 1158-1181.
- Sciulli, L. M., & Missien, T. L. (2015). Hospital Service-Line Positioning And Brand Image: Influences On Service Quality, Patient Satisfaction, And Desired Performance. *Innovative Marketing*, 11(2), 20-29.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Satu*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Dua*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & B. Roger. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Suryadana, L. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7 (2), 187-192.
- Susanto, & Nuryakin. (2018). How Do Service Quality And Satisfaction Enhancing Customer Loyalty In Indonesia Hospital. *Quality Management*, 9(167), 73-79.
- Sutrisno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 2(2), 27-41.
- Tjiptono, & Fandy. (2009). *Pemasaran Jasa*. Malang, Jawa Timur: Banyumedia Publising.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, & Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. (3, Ed.) Yogyakarta: Andi.