

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker D.1991. *Brand Equity*. New York: The Free Press.
- Afzal, Hasan., Aslam Khan, Muhammad., Rehman, Kashif ur., Ali, Imran., and Wajahat, Sobia. 2010. Constumer's Trust in The Brand : Can it Be Built throught Brand Reputation, Brand Competence, and Brand Predictability. *International Business Research*, 3 (1): 43-51.
- Ahmadun dan Shobar Wiganda. 2010. Pengaruh Kualitas Produk, Reputasi Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Forum Ilmiah UNIJA*, 14 (6): 63-70.
- Arikunto.2016.*Prosedur Penelitian*.Bandung:Alpabeta.
- Asmita, Putri. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi keenam, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barners, J. G., 2001. *Secret of Customers Relationship Management; It's All About How You Make Them Feel*. New York: Mc Graw-Hill.
- Brady, Michael K, & Cronin, J Joseph. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perseived Service Quality: A Hierarchical Approach*. The Journal of Marketing, Vol. 65, No.3 (Jul, 2001), pp 34-49.
- Budi Agustiono dan Sumarno. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. Diakses dari <http://journal.kopertis6.or.id/index.php/eks/article/view/97>.
- Depkes RI. 1993. *Buku Pedoman Pencatatan Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medis.
- Deutsch, M.1958.*Trust and Suspicion*.*Journal of Conflict Resolution*, Vol.2,pp.265-279.
- Dick Alan, Chakravarti, Dipankar & Biehal, Gabriel. 1990. *Memory-Based Inferences During Consumer Choice*. *Journal of Consumer Research* vol 17.

- Dwyer, F.R., Schurr, P.H., and Oh, S.1987.*Developing Buyer-Seller Relationship.Journal of Marketing*,Vol.51,pp.11-27.
- Eka Yulia Fitri. 2007. *Analisis kepuasan pelanggan internal dan eksternal dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Sumatra Barat*. Karya Tulis Ilmiah strata satu. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., and Miniard, Paul W. 2005. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Firmansyah. 2007. *Persepsi karyawan terhadap kebijakan pelayanan dan kepuasan pasien Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah strata satu. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Fitriawati, Eka. 2001. *Analisis Pengaruh Layanan Prima Terhadap Reputasi Perusahaan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fombrun, C.J. 1996. *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Giese, J. L. and J. A. Cote, 2002, Defining Customer Satisfaction, *Academy of Science Review*.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hariono. 2001. *Analisis Reputasi Merek dan kinerja Kualitas Kartu ATM BCA Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah di PT BCA Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hendra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kasimura Supermart di Medan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek, dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. SIDO MUNCUL. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2 (1): 09-17.
- I.G.A.N.G Dharmayasa. 1999. *Analisis kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di unit rawat inap kelas III RSUP Sanglah Denpasar*. Karya Tulis Ilmiah strata satu. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Ira Setyaningsih. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan*

Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). Spektrum Industri, 2013, Vol. 11, No. 2, 117 – 242 ISSN : 1963-6590.

Irine. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.

Irsansyah Putra, Putiri Bhuana Katili, dan Faula Arina. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol.1, No.1, Maret 2013, pp.41-47 ISSN 2302-495X.

Jill Griffin. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Armstrong. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip & Armstrong. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 (Terjemahan: Hendra Teguh dan Rony A Rusly). Jakarta: Prehalindo.

Kurniawan, Aditya Shendi. 2011. *Pengaruh Trust In A Brand Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.

Maharsi, Sri dan Fenny, 2006 “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Surabaya”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, Mei, hal 35-51.

Malhotra, N. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Martavina. 2001. *Analisis kepuasan pasien dan minat pemanfaatan kembali jasa pelayanan di Rumah Sakit Umum Tual Kabupaten Maluku Tenggara*. Karya Tulis Ilmiah strata satu. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

Martiani Husaeni. 1995. *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu Perspektif Reengineering dalam Bisnis dan Birokrasi*, Jakarta: Erlangga.

Moorman, C. D. dan Zaltman, G. 1993. *Factor's Affecting Trust in Market Relationship*. *Journal Marketing*. Vol 59. No 1, hal 81-101.

- Morgan, R. M., and Hunt, S. D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 20-38.
- Mowen, J. C. dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Edisi Kelima. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Muhtosim Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Olson, Peter. 1993. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwin Inc, Boston, Third Edition.
- Partua. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada warnet chamber Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prasaranphanich. 2007. *Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atma jaya Yogyakarta.
- Rahadian, Susalit Sulthan. 2006. *Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Rofiq, A. 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan e-commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia)*. Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Rusdarti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, pp 54-65.

- Saiful Kamal. 2005. *Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Laboratorium Klinik Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Karya Tulis Ilmiah strata satu. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Sekali, Hasbel Karo. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabanjahe*. Tesis. Universitas Sumatra Utara.
- Selnes, Fred. 1993. *An Examination of The Effect of Product Performance On Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. European Journal of Marketing, Vol.27, No.9.
- Smith, Rodney E, and Wright, William F. 2004. *Determination of Customer Loyalty and Financial Performance*. Journal of Management Accounting Research. Vol.16 pg 183, 23 pgs.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1, h. 69-87.
- Subhan, Muh. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Reputasi Suatu Perusahaan*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Suhardi. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya*. Jurnal Kinerja (vol.10 no.10).
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistiari, Endang. 2008. *Pengaruh Economic, Resource, dan Social Content Terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen Nasabah serta Terhadap Relationship Intention*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sunarto. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Taylor, S.A.; Celuch, K. & Goodwin, S. 2004. The importance of brand equity to customer loyalty. *Journal of Product & Brand Management* (31)4:217-227.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Konsumen pada Operator Telepon Seluler*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Walsh, Gianfranco., Heiner Evanschitzky & Maren Wunderlich. 2008. "Identification and analysis of moderator variables Investigating the customer satisfaction-loyalty link". *European Journal of Marketing*. Vol. 42 No. 9/10.
- Werdhana, Reza Arief. 2012. *Analisis Pengaruh Mutu Produk, Reputasi Merek, dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Anti Karat Tuff Kote Ditol*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.