

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal*, 29(1).
- Bahri, S., dan Zamzam, F. (2014). Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS. Deepublish. Yogyakarta.
- Bakti, I. G. M. Y. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien: Eksplorasi Faktor Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, dan Perceived Risk. *Quality Management Review*, 1(1), 7-29.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business horizons*, 31(5), 35-43.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), 257-271.
- Ferdinand A, 2005, *Structural Equation Modeling* Dalam Penelitian Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Garvin, D. A., 1988, *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Ghozali, Imam, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hidayat, H. T. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna (Studi pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2).
- Jogiyanto, 2013, Pedoman Survei Kuesioner. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Kassim, N., & Asiah Abdullah, N. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-

- commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(3), 351-371.
- 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), 454-463.
- Kementerian Kesehatan RI, 2015, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2004, Manajemen Pemasaran, Perencanaan dan Pengendalian, Volume Dua, Edisi Ketujuh. LPFE-UI, Jakarta.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.
- Masniari, R. (2013). Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Mutu terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012. *Kebijakan, Promosi Kesehatan dan Biostatistik*, 2(1).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Moliner, M. A. (2009). Loyalty, perceived value and relationship quality in healthcare services. *Journal of service management*, 20(1), 76-97.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market research relationships. *the Journal of Marketing*, 81-101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *The journal of marketing*, 20-38.
- Muchlis, M., & Dewanto, A. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Hubungan terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 469-480.

- Okky Erviana. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang
- Oliver, C. (1997). Sustainable competitive advantage: Combining institutional and resource-based views. *Strategic management journal*, 697-713.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2015, Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2014, Semarang.
- Pratiwi, S., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, Tesis, Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Puji Lestari, Yunita, 2013, Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul, Tesis, Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rofiq, A., & Mula, J. M. (2010, February). The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions. In *International Conference on Arts, Social Sciences & Technology, Penang, Malaysia* (pp. 24-25).
- Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, 2016, Laporan Semester I Tahun 2016 RS Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, Salatiga.
- Sanusi, A., 2016, Metodologi Penelitian Bisnis. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

- Setyawati, I. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap *Words Of Mouth* Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rs. Bhakti Wira Tamtama Semarang (*Doctoral Dissertation*, Universitas Diponegoro).
- Sugiyono, 2014, Statistika untuk Penelitian. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar. Rineka Cipta, Jakarta.
- 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, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
- Sutrisno, S. (2016).Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *JMMI7*, 2(02).
- Tjiptono, F., Candra, G., 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 3. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Diana, G., 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, edisi 1. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wilson, D. T. (1995).An integrated model of buyer-seller relationships. *Journal of the academy of marketing science*, 23(4), 335-345.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J, 2003, *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3rd edition, McGraw Hill, New York.