

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, T.W. Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers With Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*. 9(1):7–23
- Angipora, Marius P. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Azwar, Azrul.1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. edisi 3.Jakarta Barat : Binarupa Aksara
- Baloglu, Seyhmus. 2002.Dimension of Customer Loyalty. *European Journal of Marketing*. (372-1388)
- Berlianty, Alwidan Nurhayani. 2013. *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS.Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Dahlan, Supiyudin. 2011. *Statistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta:Salemba Medika
- Darsono, Rahmat. 2004. *Tarif Dokumen Pasasi*. Jakarta: Alfabeta
- Dharmmesta, B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomidan Bisnis Indonesia*.14(3) : 73-88
- Engel, J.F., et.al.1990.*Consumer Behavior*,6th Edition.Chicago : The Dryden Press
- Farhana, 2012. *Aspek perdagangan orang di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. 60: 7-17
- Gefen, D. dan Straub, D.W., 2004. Consumer Trust in B2C e-Commerce and the Importance of Social Presence: Experiments in e-Products and e-Services, *Omega: The International Journal of Management Science*. 1-18.
- Getty, J.M. & Thompson, K.N.1994.The Relationship between Quality, Satisfaction and Recommending Behavior in Lodging Decision. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*.2(3), 3-22
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Gunawan, Ketut. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 13(1):32-39.
- Griffin, Jill.1995. *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Singapore: Lexington Books
- Griffin, Jill.2005. *Customer Loyalty,Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Haryono, Erwin, Hari Kusnanto dan M.Syafril Nusyirwa. 2000. Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Working Paper Series No.4 Universitas Gadjah Mada*
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura*.12(2): 99-116
- Ismail, Solihin. 2004. *Kamus Pemasaran*. Edisi satu. Bandung : Penerbit Pustaka
- Karina. 2014. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung Semarang
- Karsono (2007). Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 7(1)
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., dan Rao, H. R., 2003. Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce, *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*. 157-167.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kotler,Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lee, Jonathan; Lee, Janghyuk; Feick, Lawrence (2001). The Impact Of Switching Costs On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France. *Journal Of Services Marketing*. 15(1)
- Lei Ping, Jolibert Alain, 2012, “A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system”, *BMC Health Services Research*, 12:436.

- Lovelock, Christopher dan K. Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Malai, Veerapon dan Mark Speece. 2005. Cultural Impact on the Relationship Among Perceived Service Quality, Brand Name Value, and Customer Loyalty. *Journal of International Consumer Marketing*. 17(4): 7-39
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman dan Rohit Deshpande (1993) Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research*. 57: 81- 101.
- Mowen, Jhon C dan Michael C Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Nidia. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanudin
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: P.T Rineka Cipta.
- Nugroho, Marno dan Paramita, Ratih. 2009. Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang. *EKOBIS*. 2(1): 22-32
- Nurfarhana, Annna. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pt Telkomsel Jakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Pengetahuan Sosial Universitas Indraprasta PGRI.
- Oliver, R.L. 1999. Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, 63: 33-44
- Palilati, Alida. 2004. Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Wilayah Bugis. *Jurnal Analisis*. 1(2): 65-74
- Parasuraman, A. Zeithaml & L.L Berry. 1994. "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda". *Journal of Marketing*, pp 111-124
- Payne, Adrian. (2000). *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 BAB 1 Pasal 1 Ayat 1, Jakarta
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC

- Prameswari, Nanda Putri dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi “P” di Kota Semarang. *Fokus Ekonomi*. 6(2)
- Pritchard, M. P., M. E. Havitz, and D. R. Howard. 1999. Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Contexts. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 27(3): 333-348.
- Sabihaini. 2002. Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris. *Usahawan*. (2): 29-36
- Saragih, Rosita. 2010. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Tesis. Universitas Sumatra Utara
- Sastroasmoro, S dan Ismael, S. 2008. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. edisi 3. Jakarta : C.V. Sagung Seto
- Setiawan, Lenny dan Sugiharto, Toto. 2009. *Analisis Tingkat Kepercayaan dan Kinerja Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Bank Mandiri*. Tesis. Universitas Guna Darma.
- Setiawan, Mulyo dan UKUDI. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan,Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD.BPR Bank Pasar Kendal).*Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*.14(2): 215-227
- Shimp, Terence A. 2000. *Periklanan Promosi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sunyoto, Danang dan Ari Setiawan, 2013. *Buku Ajar Statistik*, Yogyakarta: Nuha Medika
- Sinaga,Partua.2010.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Warnet Chamber Semarang)*.Skripsi. Universitas Diponegoro
- Subandja, Steph. 2006. Tingkat Keragaman Kualitas Pelayan Bank Kajian Delapan Bank Umum di Indonesia. *Jurnal STIKS Tarakinata*. 1(2): 162-178
- Supardi. 2008. *Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasiendi Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*.Tesis. Universitas Diponegoro
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono,Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy.1996.*Strategi Bisnis dan Manajemen*.Yogyakarta : Andi

- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Tesis. Universitas Udayana
- Wijayanti, Nina. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia TBK (Studi Kasus PT BRI TBK Kantor Kas UIN Syarif Hidayatullah)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Yusoff, M. 1995. *Konsep Asas Periklanan*. Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka