

DAFTAR PUSTAKA

- Ajarmah, B. S., & Hashem, T. N. 2015. Patient Satisfaction Evaluation on Hospital; Comparison Study Between Accreditation and Non Accreditation Hospitals in Jordan. *Europian Scientific Journal*, 11(32): 298-314.
- Asmita, P. 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. Semarang: UNDIP.
- Bernstein, D. A., & Nash, P. W. 2008. *Essentials of Psychology 4th edition*. New York: Houbhton Mifflin Company.
- Burhan, I. R. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital Tahun 2016*. Tesis. Padang: ANDALAS
- Dimiyati, M. 2015. The Role of Customer Satisfaction in Mediating Marketing Communication Effect on Customer Loyalty. *International Refereed Research Journal*, 4(1): 75-87.
- Gregory, R. L. 1987. *The Oxford Companion to the Mind*. New York: Oxford University Press.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyaly Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1): 23-29.
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengn Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum RS Bhakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi. Jakarta : UIN
- Jacobalis, S. 2000. *Kumpulan Tulisan tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Jahid, H., Balqis, & Hamzah, A. 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JAMKESMAS pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *UNHAS Repository*.
- Jha, A. K., Orav, E. J., Zheng, J., & Epstein, A. M. 2008. Patients' Perception of Hospital care in the United States. *The New England Journal of Medicine*, 359: 1921-1931.

- Kandampully, J., Mok, C., & Sparks, B. 2009. *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. New York: Routledge.
- Karyati, S. B. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. ed. 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kumar, M., Kee, F., & Charles, V. 2010. Comparative Evaluation of Critical Factors in Delivering Service Quality of Banks: An Application of Dominance Analysis in Modified SERVQUAL Model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3): 351-377.
- Kusuma, A. I. A. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Umum Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum di RSUD Gemolong Kabupaten Sragen*. Skripsi. Semarang : UNISSULA.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maslina, V. H. 2011. *Hubungan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahirah*. Skripsi. Jakarta : FKMUI.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: PT Rinneka Cipta.
- Mohammadi, S. & banirostam, T. 2015. Perceptual Meta-model based on the Ontology of Metal Models. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 3(11): 122-128.
- Oliver, R. 1997. *Satisfaction a Behavioral Perspective on The Consumer*. United States of America: The Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 49(1): 12-40.
- 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*, 49(4): 41-50.

- Poernomo, D. I. 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri*. Tesis. Semarang : UNDIP.
- Pouragha, B., & Zarei, E. 2016. The Effect of Outpatient Service Service Quality on Patient Satisfaction in teaching Hospital in Iran. *Mater Sociomed*, 28(1): 21-25.
- Ristrini. 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 8(1): 3-9.
- Schacter, D. L., Gilbert, D. T., & Wegner, D. M. 2011. *Psychlogy 2nd Edition*. New York : Worth Publishers.
- Siringoringo, H. 2004. Peran Bauran Pemasaran terhadap Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 3(9): 125-137
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management*. 2(2).
- Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI