

DAFTAR REFERENSI

- Antukay, N., Ngabito, Y. & Mohammad, I. (2022). The Influence Of Hospital Image And Service Quality On Patient Loyalty At Sitti Khadijah Mother And Child Hospital, Gorontalo. *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)* . Vol. 3, No. 3, September 2022
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aidilla, F., Biby, S., Mariyudi & Heriyana. The Influence Of Openness To Experience, Conscientiousness, Extroversion, Agreeableness, And Neuroticism An Cellular. *Journal of Accounting Research, Utility Finance and Digital Assets*. 2(3).
- Ardiyanto, M.A & Tabrani. (2018). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Jurnal Magister Manajemen*. Vol. III No. 1 November 2018
- Asnawi, A.A., Awang, Z., Afthanorhan, A & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(3), 97-112.
- Bahrudin & Siti. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3, No. 1, Juni 2016.
- Engel, B.M. (2016). *Perilaku Konsumen*. Ahli Bahasa:F.X.Budianto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Eftitah, E., Martini, NP., Susbiyani, A. & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi*. Vol.19, No.1.
- Ernawati, U. (2016). Pengaruh Citra Warung Steak Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Meditasi, Universitas Slamet Riadi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol 11 No 2, Surakarta,
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guyton AC, Hall JE. (2018). *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran. Edisi 11*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Haliman.A. (2017). *Cerdas Memilih Rumah Sakit. Ed.I.-Yogy.ed. Benedicta Rini W*. Yogyakarta: Rapha.

- Hasan, M., Bustami, K., & Laila, H. (2018). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P & Amstrong. (2017). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P & Keller, L. (2017). *Marketing Manajement, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Leviana, B.N. (2018). Hubungan antara kepercayaan Konsumen Dan Repurchase Intention Di Online Shopping, *Skripsi Tidak Diterbitkan*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Lupiyoadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salamba Empat.
- Lovelock, K. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. INDEKS
- Moenir. (2017). Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Tulis Kabupaten Batang. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).
- Munandar. (2016). Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management*, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal Management*. 1 (2).
- Nindi, E., Hanafiah, A. & Alhabsy, T. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol. 11 No. 1, Maret 2023.
- Rangkuti, F. (2017). *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Roni, A. (2017). Menciptakan Loyalitas Pelanggan dengan Desain Produk Harapan Pelanggan, *Jurnal Manajemen STIER*, Riau.

- Romadhona, N., Muhandi & Kesumah Nirmala. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *JIKS*. 2019;1(2):114–120
- Sholeh, A.A & Yanto, M. (2022). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dan Harga Obat dengan Loyalitas Pasien Membeli Resep Obat (Studi Kasus pada Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Jember). *Jurnal Manajemen*, Vol,3 No.2
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Sutisna. (2018). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Edisi Kedua. Jilid Pertama*. Bandung: Remaja Posdaya.
- Tjahyadi, R. (2016). Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen*, Vol.6, No.1
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, DT., Ahmad, H & Hilmy MR. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN (Print)*. Vol.3, No.2, September 2020.
- Wisnalmawati. (2015). Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, No. 3 jilid 10.
- Yuliana & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JAMBURA*, Vol 4. No 2.