

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Agustiono dan Sumarno. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *Majalah Kopertis*, 1(1).
- Dhika Amalia. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di rental mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo. *Al Tijarah Vol 1 No 1*.
- Eni Hairany dan Marijati Sangen. 2014. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Wawasan Manajemen*, Vol 2 No 3.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Service Quality and Satisfaction*. Ed. 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hilman Ardianta Putra. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang). *Dipenogoro Journal of social and political* tahun 2017 hal 1-8.
- Hon Liung & Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi Volume 8 No 2*.
- Ida Ayu Werdiningsih Kesuma, Djumilah Hadiwidjojo, Ni Luh Putu Wiagustini & Fatchur Rohman. 2013. *Service Quality Influence on Patient Loyalty: Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar)*. *International Journal of Bussiness and Management Intention Volume 5*.
- Jamaluddin & Endang Ruswanti. 2017. *Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia*. *IOSR Journal of Bussiness and Management*.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2016. *Principle of Marketing, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson International Edition.
- Mei Gawati Puspitasari & Mochamad Edris. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati. ISSN: 14411-1799
- Minh, Ngo Vu & Nguyen Huan Hun. 2016. *The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector*. Journal of Competitiveness Vol 8 Issue 2
- Obeidet, Bader Yousef. 2012. *The Effect of Perceived Service Quality on Customer Loyalty in Internet Service Providers in Jordan*. International Journal of Communication, Network System Science Vol 9 No 9.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati. 2011. *Pemasaran Jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Perusahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Ritna Rahmawati Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol 18 No 2.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2012. *Management, Ed 11*. New Jersey: Pearson.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkas Sibarani & Asri Laksmi. 2017. *The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patient Loyalty, with Patient Satisfaction as mediating Variable (A Study in VIP Ward of Prof. Dr. R Soeharso Orthopedics Hospital in Surakarta)*. Sebelas Maret Business Review.
- Umie Kulsum & Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. *The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction*. International Journal of Business and Management Intention Volume 6.