DAFTAR PUSTAKA

Adrian Payne, (2014), Pemasaran Jasa; *The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.

Akhmad Saroji, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi, JURNAL PENGEMBANGAN WIRASWASTA Vol, 21 No, 01 – APRIL 2019 LP2M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta; p-ISSN 1411-710X; e-ISSN 2620-388X.

Allen-Duck, et al, (2017), “*Health Quality: A Concept Analysis”*, PMC US National Library of Medicine National Insitute of Health, April 2017.

Amirullah, (2015), Pengantar Manajemen, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Arasy Alimudin, Iswachyu Dhaniarti, dan Maria Lisa Judana, (2017) Agus Sukoco *Model of Customer Value Approach for Improving Satisfaction of the Hospital Patients*, SINERGI, Volume 7 Number 2 September 2017.

Arief T dan Dewi L, (2017), Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: *Quality Assurance,* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Arif Kurniawan dan Susanto, (2017), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru dr, Ario Wirawan Salatiga, Proceeding Health Architecture, 1(1) 17 Mei 2017 ISBN: 978-602-19568-6-1.

Arikunto S, (2013), Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.

Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.

Badan Pusat Statistik Tahun 2019.

Buchari Alma, (2016) Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.

Ching Sheng Chang, Su Yueh Chen, and Yi Ting Lan, (2013), *Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal Based Medical Service Encounters*, BMC Health Service Research.

Daft, Richard, (2014), Era Baru Manajemen, Penerjemah: Tita Maria Kanita, Salemba Empat, Jakarta.

Darti, Suhermin, dan Ujianto, (2018), *Effect Of Service Quality And Hospital Image On Satisfaction, Trust, And Word Of Mouth*, *International Journal of Economics, Business and Management Research*. Vol. 2, No. 04; 2018 ISSN: 2456-7760.

Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto dan Fatchur Rochman, (2014), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya, Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 12 No 3, 2014.

Erni, & Kurniawan, (2017), Pengantar Manajamen, edisi 1, Kencana, Jakarta.

Ghozali, Imam, (2013), Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Glory B, D ,(2013), Pengaruh *Perceived Value And Perceived Quality* Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Rumah Sakit Kartika Sari, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Volume 5 dan 6 Tahun 2012 – 2013.

Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory, (2013). Organizational Behavior: Managing People and Organizations. Eleventh Edition. USA: South Western.

Hasibuan, Malayu S,P, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta.

Herlambang, Susatyo, (2016), Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Gosyen Publishing, Yogyakarta.

Hung-Che Wua, Tao Lib, and Meng-Yu Lib, (2016) *A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists*, Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism.

Hurriyati R (2015), Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta: Bandung.

Ikatan Dokter Indonesia Tahun 2019.

Indrianawati Usman, (2017), *Hospital Image As A Moderating Variable On The Effect Of Hospital Service Quality On The Customer Perceived Value, Customer Trust And Customer Loyalty In Hospital Services*, Eurasian Journal of Business and Management, 5(4), 2017, 22-3.

Jasfar, Farida (2012), 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Jatmiko M, Marni dan Jahrizal, (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital, Procuratio Vol, 6 No, 4, Desember 2018, E-Issn 2580-3743.

Kadek Brahma Shiro Wididana, (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng, JAGADITHA:Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 78-93.

Ken Sundarti. (2013). Manajemen Pemasaran. Jilid II. Bandung: Linda Karya.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016), Marketing Management 15th, Global Edition Pearson Education Inc, Jakarta.

Ladzi, Safroni, (2012), Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia, Aditya Media Publishing, Surabaya.

Lovelock, C, and Wirtz, J, (2014), *Services Marketing: People, Technology, Strategy, Pearson Education*, Inc, New Jersey, dialih bahasakan oleh Buchari Alma, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, (2016), Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3), Salemba Empat, Jakarta.

Malau H, (2017), Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global, Alfabeta, Bandung.

Marcellia Susan, (2018), *Service Quality, Satisfaction and Trust: a Study of Public Hospitals in Bandung, Indonesia*, *International Journal of Engineering & Technology*, 7 (3.30) (2018) 393-396.

Moorhead, Gregory & Griffin, Ricky W, (2013), Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Salemba, Empat, Jakarta.

Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. (2013), *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*, 8th Edition, McGraw-Hill International Edition.

Netty Laura, (2016) *The Effect Of Trust And Service Quality Toward Patient Satisfaction With Customer Value As Intervening Variable*, Binus Business Review, Vol. 7 No. 2, August 2016, 157-162.

Nursalam, (2016), Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan, Salemba Medika, Jakarta.

Nursalam, (2016), Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis, Ed, 4,Salemba Medika, Jakarta.

Nurul Hidayati, Harry Soesanto, dan Syuhada Sufian, (2016), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Citra Merek Dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Rawat Inap Rsud Ungaran), Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume Xv, No. 2, September 2016, Halaman 83-92.

Peppers, Don and Martha Rogers, (2011), *Managing customer relationships: A strategic Framework*, 2 th ed, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey.

Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Hak Pasien, Di download pada 20 Juni 2019.

Peraturan Menteri Kesehatan No 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, Di download pada 20 Juni 2019.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien.

Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Peratutan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) tahun 2018.

Persatuan Seluruh Indonesia Tahun 2019.

Priansa, Doni J, (2017), Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Alfabeta, Bandung.

Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2015 - 2018, Di download pada 20 Juni 2019, www,Dinkesbabel,com.

Rafiqah, Arman, Fatmah Afrianty Gobel dan Nurfardiansyah Burhanuddin, (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar, Window of Health : Jurnal Kesehatan, Vol. 1 No. 3 (Juli, 2018) E-ISSN 2614-5375.

Rully dan Poppy, (2017), Metodologi Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran, Refika Aditama, Bandung.

Sabri Hasan dan Aditya Halim Perdana Kusuma P, (2018), Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan, Jurnal Manajemen Indonesia (Vol, 18(3), pp, 184-196, 2018).

Safroni, (2012), Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Aditya Media Publishing, Yogyakarta.

Sandra Hendhana dan Gede Sri Darm, (2017), *Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, ISSN : 1829-8486 (print), Volume 14, No. 1, Pebruari 2017.

Schiffman, Leon, Kanuk, Leslie Lazar and Wisenblit, Joseph. (2013*). Consumer Behavior*, 10 Edition, Prentice Hall, Singapore .

Shi-Kai Chou, Phanasan Kohsuwan, and Pithoon Thanabordeekij Panyapiwat, (2019), *The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand*, Human Behavior, Development and Society ISSN 2651-1762, Vol 20 No 3, September 2019.

Stanton, William, J, (2012), Prinsip Prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh, Erlangga, Jakarta.

Sugiyono, (2016), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta: Bandung.

Sunyoto D, (2014), Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, CAPS, Yogyakarta.

Theo Suhardi. 2012. Entrepreneurship, UNPAD PRESS.

Tjiptono, Fandy, (2016), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Umi Narimawati dkk, 2010, Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun. Skripsi dan Tugas Akhir, Penerbit Genesis, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Y,C Ho, M, J, Hsieh danA, P, Yu, (2014), *Effect Of Customer Value Perception And Anticipation On Realtionship Quality And Customer Loyality And Medical Tourism Service Industry*, Information Technology Journal 13(4): 662-660, 2014.

Zarei E et al, (2015), *The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust*, Journal Iran Red Crescent Med, 2015 January; 17(1): e17505, DOI: 10,5812/ircmj,17505,p2,p3.