

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni J dan Nagase, Keisuke (2014). *Patient Loyalty to healthy care Organization: Relationship marketing and Statification*, **International Journal of Management and Marketing**, Vol.7 No. 2.
- Astuti, Herni J dan Nagase, Keisuke (2014), *A Framework for Conceptualizing Patient Loyalty to Healthcare Organization*, **Journal of Medical Marketing**, Vol. 14 (4) 191-200.
- Astuti, Herni J, Anggraeni, Putri Aprilia dan Wijayanti, Anggi Julia (2018). *Patient Loyalty to Healthcare Organisation: Servis Quality, Brand Image, Brand Trus and Satisfaction*, **Waseda University, Tokyo, Japan, Agustus 22-28**.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. (8th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryeni, Mulyati, Yofina dan Laoli, Eka Febrianz (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah, **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Adalas**, Vol. 19 No. 2.
- Hidayat, Deddy Rakhmat, dan Firdaus, M.Riza (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, **Vol. 2 No.3**.
- Kotler, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga.
- Ningsih, Minarti Sri dan Segoro Waseso (2014). *The Influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty – the survey on student as im3 user in Depok, Indonesia*. **Procedia – Social and Behavioral Sciences 143 (2014) 1015 – 1019**.
- Priansa Juni (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung:Alfabeta.
- Putra dan Ekawati (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, **E-Jurnal Manajemen Unud**, Vol. 6 No.3 (2017) 1674 – 1700.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiiah (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (W.K Nikoemis, Ed). ANDI-Yogyakarta.

Setiawan dkk (2018). *The Impact of Relationship Marketing and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*, **Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 59, No. 1.**

Subroto (2013). Pengaruh Market Orientation Terhadap *Service Quality, Satisfaction* dan *Loyalty* Pelanggan, **JMK, Vol.15 No. 1.**

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V.Wiratna (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta:PT Pustaka Baru

Sukmawati, Ida dan Massie, James D.D (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, **Jurnal EMBA, Hal. 729-742**

Tambunan, Anggiat Parluhutan (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. **Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix, Vol. 1 No.1**

Tjiptono, Fandi (2017). *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima, Edisi III, Yogyakarta: Andi Offset.

