

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Suhardi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang, Vol 4, No. 1, Edisi, hal. 70-86.*
- Anfal, Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal. Vol. 3. No. 2. P-ISSN: 2620-8237.*
- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Handbook Of Public Relations: Pengantar Komprehensif.* Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Azhari. Modding. Labbase. Plyriadi. (2020). The Effect of Quality of Service, Image, and Business Ethics on Satisfaction and Loyalty of Patients in Hospitals in Makassar City. *International Journal of Management Progress Volume 1 Number 2 February. P-ISSN: 2686-6323, E-ISSN: 2686-634X.*
- Basu Swastha, Hani Handoko. (2011). *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku. Konsumen.* Yogyakarta : BPFE.
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa,* Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Budiarti, Aris. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *AKADEMIKA; Vol. 14. No.1.*
- Emilia, Sepni. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rumah Sakit Annisa Pekanbaru). *JOM FISIP Vol. 6: Edisi I.*
- Fandy Tjiptono Dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, Jarliyah. Abdullah, Nadya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance Vol. XIV No. 1.*
- Hasan, Sabri. Putra, Kusuma, Perdana, Halim, Aditya. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia (Vol. 18(3), ISSN:2502-3713. pp. 184-196.*
- Hasanah, Nur. Nuringwahyu, Sri. Zunaida, Daris. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika). *JIAGABI. Vol. 9, No. 2, Hal. 185-191 ISSN: 2302-7150.*
- Hasanuddin, Makmur. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia

- Emas. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4, No. 1: 49-66.*
- Hiuwanto, Annita, Nathania. Vidyarini, Nur, Titi. Rusdianto, Monica. (2019). Citra Siloam Hospitals Surabaya di Mata Pengunjung Unit Medical Check Up. *JURNAL E-KOMUNIKASIVOL 7. NO.2.*
- Hosang, Ntasja.Tumbel, Altje. Moniharapon. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 01.*
- Imran, Budiman. Ramli, Haeba, Abdul. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2. ISSN (P) : 2615 - 2584 Buku 2: Sosial dan Humaniora ISSN (E) : 2615 – 3343.*
- Indrayani, Irfa, Tri. Welia. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah. *Menara Ekonomi, ISSN : 2407-8565; E-ISSN: 2579-5295. Volume IV No. 2.*
- Jam'an. Matondang, Rahim. Matondang, Nazariddin. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Tgk.Chik Ditiro Sigli Kab. Pidie Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmu Kebencanaan (JIKA.) ISSN 2355-3324. Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Volume 4, No. 2. Pagespp. 59-64.*
- Karsilan, Muskin, K. Riadi, S. Sukisno. Hariadi, Sugeng. (2018). The Effect Of Service Quality And Hospital Image, Patient Trust And Patient Values On Patient Satisfaction And Loyalty In Sakura / Teratai Pavilion Of A.W. Sjahranie Hospital. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI) ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X. www.ijbmi.org // Volume 7 Issue 11 Ver. 1 // PP—71-80.*
- Kho;isoh, Nur. Yenita. (2015). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 13, Nomor 3, 2015, halaman 195-209.*
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga.
- Kotler Dan Keller. (2014). *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilidi & 2*. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. (2012). *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

- Kurniawan, Arif. 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*.
ISBN: 978-602-19568-6-1 Website: <http://mmr.umy.ac.id/artikel/proceeding/>
- Lelawati, Nina. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. *DERIVATIF Vol. 9 No. 2. ISSN Cetak 1978 – 6573/ ISSN Online: 2477 - 300X*.
- Lupioyadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Minkiewicz, J., Evaans, J., Bridson, K. & Mavondo, F. (2011), "Corporate Imagein The Leisure Services Sector". *Journal Of Services Marketing, Vol 25, Number 3,Pp No 190–201*.
- Mulyono, Sri. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *RELEVANCE: Journal of Management and Bussines ▪ Vol.2 ▪ No.2 ▪ Hal. 241-250*.
- Nasution, Afandy, Mirsya, Satria. (2017). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Customer Waroeng Steak and Shake Medan. *Proceedings of The 7th Annual International Conference (AIC) Syiah Kuala University and The 6th International Conference on Multidisciplinary Research (ICMR) in conjunction with the International Conference on Electrical Engineering and Informatics (ICELTICs) 2017, October 18-20*.
- Nurhab, Badaruddin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *FINANSIA: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah. P-ISSN: 2621-4636; E-ISSN: 2621-4644. Volume 01, Nomor 02*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun (2019). Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun (202i). Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
- Pratiwi, Siska. Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No. 2*.
- Prayitno, Shofyan, Rasyid. Sumarto Laksono. Darsono. (2021). Pengaruh

Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (Rs) Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *JURNAL WIDYA GANECWARA. V o l . 11. No .1. ISSN 2723-7125.*

Puspita, Lydia. Sasmita M, Endang. Sari, Bida. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 2 No 3.*

Putu, Mahendrayana, Made, I. Suyatna, Ngurah. Indriani, Putu, Luh, Yasa. (2018). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction In Bali Siloam Hospital. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 5, No 1. Maret, Hal 1-7.*

Rahmi, Hendriyati, Novi. Sampurno. Sumaryono, Wahyono. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bojong Nangka Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *Media Farmasi Vol. 16 No. 1 : 41-50.*

Sangadji & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta : Andi

Sari, Devita. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada / Volume 06/Nomor 01.*

Silalahi, Janri. Rantetampang. Msen, Yermia. Mallongi, Anwar. (2019). The Factors Influencing Patient Satisfaction in Interna Room Men Puncak Jaya Hospital. *International Journal of Science and Healthcare Research. Vol.4; Issue: 2; April-June Original Research Article. ISSN: 2455-7587.*

Siswanto, Dimas. Khasanah, Imroatul. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhamadiyah Gombong). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 8, Nomor 1, Hal. 38-46. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>. ISSN (Online): 2337-3792.*

Sriani, Inti. Tamsah, Hasmin. (2019). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Jkn Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management Volume 2 No. 2. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>.*

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung

Sukartini. Inrawati, Ratna. (2018). Analysis of the Influence of Service Quality and Hospital Image on Inpatient Loyalty with Patient Satisfaction as Intervening Variable. *International Advanced Research Journal in Science, Engineering and Technology Vol. 5, Issue 9.*

- Suliyanto. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen Di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration Vol 2, No 1, Maret, hlm. 129-146. e-ISSN:2548-9909*.
- Thoha, Miftah. (2017). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tias, Ayuning, Yayi. (2016). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada Rsu Siti Hajar Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi Volume 05, Nomor 01, 50-59*.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Stratehi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaranjasa–Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Yolanda. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di PUKESMAS. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi dan Hukum Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo*.
- Yunita, Mei, Cahya, Ikha, Jak, Yanuar, Rachmad. (2017). Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit Citra Medika Depok Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia. Vol 1, No. 1*.
(<https://nationalgeographic.grid.id>). Diakses pada November 2020.
(www.farmalkes.kemkes.go.id). Diakses pada November 2020.
(<https://rri.co.id>). Diakses pada November 2020.
(<https://news.detik.com>). Diakses pada November 2020.
(<https://fkm.unair.ac.id/>). Diakses pada 28 Mei 2021.