

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni Justiana, Anggraeni, Putri Aprilia, Wijayanti, Anggi Julia. 2018. *Patient Loyalty to Healthcare Organisation : Service Quality, Brand Image, Brand Trust and Satisfaction (Study in Patients at Beauty Care Clinics)*. *Journal IBSS*.
- Astuti, Herni Justiana dan Nagase, Keisuke. 2016. *A Framework for Conceptualizing Patient Loyalty to Healthcare Organizations*. *Journal Health Services Management*. Vol 29 No.3: 70-78
- Astuti, Herni Justiana. 2015. *Patient Loyalty to Healthcare Organizations Strengthening and Weaking (Satisfaction and Provider Switching)*. *Journal of Medical Marketing*. Vol 14 No.3 : 191-200.
- Astuti, Herni Justiana. 2015. *Patient Loyalty to Healthcare Organisations Relationship Marketing and Satisfaction*. *International Journal of management and Marketing Research*. Vol 7 No. 2 : 39-56.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol 3 No.1
- Buchory, A.H& Saladin D. 2010. *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia
- Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research*, 295, 336.

- Choirot, Fasthabiqhul, 2013. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dan Niat Berpindah serta Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Bagi Pengguna *Handphone* Merek Nokia di Surabaya.
- Darwati, Lilik. 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruanf Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Jornal for Quality in Women's Health*. Vol 1 No.2.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan.2015. Konsep Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang.
- Hartono, Bambang. 2010. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit.
- Hariyanti.2011.Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap Tahun 2011.
- Krisdayanti, H. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*.
- Laksono.2008. Analisis kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes.
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi. Purwokerto.
- Pranomo, Dwi Setyo ; Haryono, Andi Tri dan Warso, Moh. Mukeri.2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem). *Journal Of Management*. Vol.02. No.02 Hal 1-14.
- Priansa, Donni. 2017. Perilaku Konsumen : Dalam persaingan bisnis konteporer.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Pelanggan Puas. Andi Offset. Yogyakarta.

Terence, 2010. Dalam Priansa 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kompetet.

Hermawan, Alwin Fauzi dan Suharyono. 2018. Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal Administrasi Bisnis*. Vol 55 No 2 : 192-201

Hermawan, Haris. 2015. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap keputusan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria di Jember . *jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol 1 No 2.

Suliyanto. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis. Andi Offset. Yogyakarta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Putro, Shandi Widjoyo, Samuel, Hatane, Karina, Ritzky, Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2 No. 1 : 1-9.

Sutrisno. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Management*. Vol 2 No.2 : 27-41.

Chen, Yenny dan Edwin. 2014. Pengaruh Kepuasan, Hambatan Berpindah dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Novotel Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-7.

Yuliasriani, Diah. 2016. *The Effect of Relationship Marketing Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Franchised Retails in East Java*. *Journal of Social Sciences*. Vol 7 No.1 : 1.