

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction And Behavioral Intentions: An Investigation On Private Healthcare In Malaysia. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- Anwary, Ahmad Zaky. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DURIAN GANTANG KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH. *Dinamika Kesehatan : Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*. Vol 11 no 1 (2020).
- Arnoldus Dhae. (2014). Tiap Tahun, 600 Ribu Orang Indonesia Berobat Ke Luar Negeri. Retrieved March 20, 2018, From [Http://Rona.Metrotvnews.Com/Read/2014/10/21/308075/Tiap-Tahun-600-Ribu-Orang Indonesiaberobat-Ke-Luar-Negeri](http://rona.metrotvnews.com/read/2014/10/21/308075/tiap-tahun-600-ribu-orang-indonesiaberobat-ke-luar-negeri)
- Asmaryadi Asmaryadi, Syahrir A. Pasinringi, Yahya Thamrin, Masyitha Muis. 2020. *Journal of Medical Sciences*. 2020 Sep 25; 8(T2):147-151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- Baron R, Kenny DA. The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychology*. 1986;51:1173–1182.
- Budiwan, V. (2016). The Understanding Of Indonesian Patients Of Hospital Service Quality In Singapore. *Procedia -Social And Behavioral Sciences Uitm Sarawak Procedia -Social And Behavioral Sciences*, 224(224), 176–183. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.436>
- Fadhila, N.A & Diansyah D. 2018. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK SYIFA MEDICAL CENTER. *Media Studi Ekonomi* Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018
- Fatima, Taqdees, Shahab, Alam Malik, Asma Shabbir. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 35 No. 6, pp. 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Gozhali, Imam., Dan Latan, Hengky. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARE*
O'Hair, D., Friedrich, G. W., & Dixon, L. D. (1998). Strategic communication in business and the professions.
- Hasan, S., & Putra A H P K. 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)

- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations* (pp. 79–124). John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/10.1037/10628-004>
- Irawan, Handi. 2005. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: BPFE.
- Jayadipraja, Junaid, And W. O. Sitti Nurzalmariah, “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP UMUM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2019”, *IJOHM*, Vol. 1, No. 2, Pp. 305–318, Apr. 2021.
- Jr, J. F. H. et al., 2014. ‘Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) An Emerging Tool in Business Research’, *European Business Review*, 26(2), pp. 106–121.
- Kandampully, J. And Hu, H. (2007), "Do Hoteliers Need To Manage Image To Retain Loyal Customers?", *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 19 No. 6, Pp. 435-443.
- KAJIANPUSTAKA,COM 2020: Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator Dan Strategi Pembentukan). (2020). October 21, 2020, From
- Kelley, H. H. (1973). The processes of causal attribution. *American psychologist*, 28(2), 107.
- Kotler, P., & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kulsum, Umie, Tantri Yanuar Rahmat Syah. (2017). The effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. *International Journal of Bussiness and Management invention*. Volume 6(3).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Lisdiana, Dkk. 2023. Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* Vol.1, No.2 April 2023, Hal 50-63
- Luthans, K. W., & Sommer, S. M. (2005). The impact of high performance work on industry-level outcomes. *Journal of managerial issues*, 327-345.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien . *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79-88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Margita Enno Yunida. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayana Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ama Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(3).

- Martínez, P., & Del Bosque, I. R. (2013). CSR And Customer Loyalty: The Roles Of Trust, Customer Identification With The Company And Satisfaction. *International Journal Of Hospitality Management*, 35, 89–99.
- Nasehudin, T.S., & Gozali, N, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Pustaka Setia
- I Made Adhi Mahendrayana, Putu Ngurah Suyatna, Yasa Luh Putu Indiani, (2018). The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction in Bali Siloam hospital. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 5(1), 1-7
- Kementrian Sekretariat Negara, R. I. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan. *Lembaran Negara*, 229, 1-15. Riadi. *Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Undip
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.
- Pratiwi, A. A. C., Suryandari, N. N. A., & Susandya, A. A. P. G. B. (2020). Pengaruh Profesionalisme, Independensi dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi Bali. *Jurnal Kharisma*, 2(1), 2716-2710.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Productivity*, 3(3), 234-239.
- Sektyaningsih I.S, Haryana A & Rosalina, S. S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra Dan Loyalitas Pasien Pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal Of Bussiness Studies Vol 4, No 1* (2019).
- Soemirat, S., & Ardianto, E. 2007. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. 2019. Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 8I No. 2, Hal 137-144
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of retailing*, 70(2), 163-178.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset.

Vigaretha, Ginka, Oktia Woro Kasmini Handayani, (2018). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*

Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). Partial least square path modeling. *Salemba Infotek*.

Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798-8.

