

DAFTAR PUSTAKA

- Agtovia Frimayasa (2017). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Khusus – THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Sarana Informatika Jakarta. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*
- Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja.¹, Junaid.², Wa Ode Sitti Nurzalmariah.³ (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo, *Indonesian Journal Of Healath and Medical*
- Fatrianyah .2014 ,Analisis Pengaruh citra merek ,Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Hidayatullah. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gisela Sharon, L., & Budi Santoso, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien. (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6 (3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty* : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Hidayat, A.A. (2014). Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknis Analisis Data. Jakarta : Salemba Medika
- https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf
- <https://krakataumedika.com/info-media/artikel/pelayanan-rawat-inap-rumah-sakit>

- Irfan N, Maulana (2020) Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Amaris Hotel Setiabudhi (Survey Pada Konsumen Amaris Hotel Setiabudhi Bandung). *Other thesis*, Universitas Komputer Indonesia
- Jufentry Nadaek .2019 .Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan) Skripsi Universitas Sumatera Utara , Medan.
- Jurnal Hubungan Persepsi Pasien, Satria Al Ghafari, Fakultas Ilmu Kesehatan UMP 2019.
- Kamaruddin, Nurul Namirah (2022) Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Pasien DO Ruma Sakit : A *Scoping Review = An Analisi Of The Effects Of Total Quality Manajemen (TQM) On Patient Satisfaction In Hospitasl*. Thesis thesis, Universitas Hasanuddin.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian. Jilid Kedua. Edisi 9. Jakarta : Prehallindo
- Laini, Pandan (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan di Kedai Kopi Lain Hati. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta..
- Lovelock. at all, 2010. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat. Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Mardian, et al, *Analisis Efisiensi* Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2015

- Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. Volume 3 No. 2 Tahun 2016.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustakabarupress.
- Sutrisno. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Costumer Relationship Management* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Tingkat Dua TNI”, *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 2(2), pp. 27–41.
- Widya Chitami Putri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi Manajemen Universitas Widyatama, Bandung.
- .