

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Annisa J.S.P, N. (2018). PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmu dan reset manajemen*.
- Astianita, A. D., & Lusia, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Word of Mouth dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(3), 370-380.
- Girman, G., Edris, M., & Sutono, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsi Sunan Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 2(1) 2(2), 90-101.
- Ksatriyani, S., & Djawoto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(9).
- Oliver, R.L (1999). "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketin.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Purwati, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 2(2), 381-390.
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384-391.
- Sanosra, Abadi, Nursaid Nursaid, and Agung Setiyo Sugroho. "Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening." *JURNAL MANAJEMEN* 14.1 (2022): 119-131.
- Subhan, S., & Iswati, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien sebagai Intervening di Klinik Medika Plaza. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 1316-1328.
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 61-77.
- Sukezi, S. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9-21.
- Yunida, M. E. (2016). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(3), 287-297
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*,
- Pratama, E. J. (2018). PENGARUH KEPUASAN DAN MEREK TERHADAP

LOYALITAS KONSUMEN RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) AR-RASYID PALEMBANG (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang). 14(2), 281-287

- Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal bisnis dan Manajemen*, 5(1).
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung . *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(2), 1653-1664

BUKU

- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity (Fifth Edition). Pearson Education.
- Kotler Dan Keller, (2015), Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15e Global Edition). Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan Ke-19 ed.). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Tjiptono, Fandy. (2004). Manajemen Jasa : Andi Offset, Yogyakarta.

RUJUKAN INTERNET

- Hadi Purnomo, F. E. B. R. I. *Pengaruh Citra RUMah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien BPJS melalui Kepuasan pada RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis).
- Hamja, Y., & Fatimah, C. E. A. Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien dan dampaknya pada loyalitas pasien: studi kasus pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah.
- JANNAH, N. (2014). *ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN UNTUK MEMANFAATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Kusuma, A. G. A. A. (2018) PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, CITRA

MEREK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Produk Laptop Merek Asus) Komang Ayu Indah Paramitha1.

- Pratama, E. J. (2018). *PENGARUH KEPUASAN DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) AR-RASYID PALEMBANG* (Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang).
- Siti, W. (2018). *PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM RAWAT INAP RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN TAHUN 2018*.
- Sudirman, T. A. (2022). *PENGARUH BRAND IMAGE, TRUST DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN TAHUN 2022= THE EFFECT BRAND IMAGE, TRUST AND SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY IN THE OUTPATIENT INSTALLA-TION OF HAJI HOSPITAL SOUTH SULAWESI PROVINCE IN 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin