

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D. (n.d.). Triyonowati.(2019). *Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Sebelum dan Sesudah Merger Pada PT Bentoel Internasional Investama Tbk. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3(7).
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Y. R. (2021). *Statitiska Seri Dasar Dengan SPSS. Media Sains Indonesia*.
- Ardiani, E., & Murwatiningsih, M. (2017). Membangun Loyalitas Konsumen melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(3), 274–284.
- Arianto, S. (2008). Pengertian Fasilitas Belajar dan Jenisnya. *Blogspot. Com.(Diakses Pada Tanggal 2*.
- Darsini, N. (2019). Pengelolaan Sarana Prasarana Rekreasi. *Malang: Universitas Negeri Malang*.
- Eager, B., Grant, S., Maritz, A., Yang, F.-H., Huang, M.-L., Liang, C.-F., Huang, C.-Y., Minas, M., Ivanov, S., & Lai, C.-S. (2018). THE INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATIONAL INNOVATION. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan desrtasi ilmu manajemen*.
- Firmansyah, F., & Zaadah, H. (2019). Aplikasi People, Process, Dan Physical Evidence Di Pt Bank Syariah Mandiri Singosari. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 2(2), 76–92.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Griffin, R. W. (2004). Manajemen. *Jakarta: Erlangga*, 15–16.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2018). *Akuntansi Manajerial Buku 1 Edisi 8*. Salemba Empat.
- Harmoko, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Martha Friska Multatuli Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 3(1), 9–19.
- Hasan, A. (2018). Marketing Edisi ke 1. *Media Pressindo: Yogyakarta*.
- Husaini, H., Panghiyangani, R., & Lenie, M. (2016). *Pemasaran Lembaga dan Layanan Kesehatan*. Universitas Lambung Mangkurat Press.

- KITTY ALGARINI, B. A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto*. Stikes Bina Sehat PPNI MOJOKERTO.
- Kotler, K., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, 14th, Person Education. *Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (16th Global Edition)*.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis: Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengelolaan Data dengan IBM SPSS 22.0)*.
- Li, X., & Petrick, J. F. (2008). Reexamining the dimensionality of brand loyalty: A case of the cruise industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 25(1), 68–85.
- Lubis, A. I. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 1–8.
- Lupiyoadi, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta. *Salemba Empat*.
- Marwa, S., Sumarwan, U., & Nuralina, R. (2014). Bauran pemasaran memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian asuransi jiwa individu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(3), 183–192.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. *Bumi Aksara*.
- Moreira, A. C., & Silva, P. M. (2018). The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationships. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Noviana, B. I. (2018). Pengaruh service marketing mix terhadap kepuasan konsumen Hotel Amaris Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1(2), 472–482.
- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh people, physical evidence, product, promotion, price dan place terhadap tingkat kunjungan di kafe coffee cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–9.

- Permatasari, C., Sari, R. E., Mecarisce, A. A., Solida, A., & Wardiah, R. (2022). Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 2925–2936.
- Rahmayanty, N. (2016). Manajemen pelayanan prima. *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 89.
- Rinaldi, E. A. (2018). Analisis hubungan bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Kartini Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 8(2), 22.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). Penelitian kuantitatif metode dan alat analisis. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*.
- Sedarmayanti, M., & Pd, M. (2018). Sumber daya manusia dan produktivitas kerja. *Bandung: CV. Mandar Maju*.
- Sihombing, R. (2020). *PERANAN BAURAN PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN CATERING RISKY BANJARBARU*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sukotjo, H., & Radix, S. A. (2019). Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 216–228.
- Supriyanto, S., & Ernawati, M. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. *Edited by O. HS. Yogyakarta: Andi*.
- Suryani, W. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Al Munawaroh Medan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(1), 33–48.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan pelanggan. *Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*, *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Wibisono, K. (2019). Pengaruh Price, People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Brand Image. *Jurnal MIX*, 4(2), 249–259.

Wowor, V. R. (2018). Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).