

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California Management Review*, 38, 102-120. <http://dx.doi.org/10.2307/41165845>
- Afifah, E. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik MMC (Muhammadiyah Medical Center)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aji, W. K., & Soesanto, H. (2011). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Andiny, P., Adelida, N., & Meutia, R. (2019). Analisis ketimpangan pembangunan antar kabupaten/kota (studi kasus Kabupaten Aceh Timur dan Kota Langsa). *JSE: Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 47-56. <https://doi.org/10.1234/jse.v3i1.1294>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Aryani, W. (2020). *Analisis dampak kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (pasien peserta jaminan kesehatan nasional BPJS Kesehatan) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>.
- Data Nasional Kementerian Kesehatan. (2018). <http://sirs.yankes.kemkes.go.id/fo/>.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 99-113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Ganiyu, R. A., Uche, I. I., & Elizabeth, A. O. (2012). Is customer satisfaction an indicator of customer loyalty?. *Australian Journal of Business and Management Research*, 2(7), 14-20.
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares: Regression & structural equation models*. G. David Garson and Statistical Associates Publishing
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, J. (2016). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Lexington Books.
- Guiltnan, J. P., Gordon, W., & Madden, T. J. (2006). *Marketing management*. Salemba Empat.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., Ringle, C. M. (2018). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Howard, M. C., Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of*

- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo.
- Ishak, Faridah, Ghani A, Hasmini N. (2013). *A review of the literature on brand loyalty and customer loyalty*. Malaysian Academic Library.
- Jacoby, J., & Chesnut, R. W. (1978). *Brand loyalty measurement and management*. John Wiley & Sons Incorporated.
- Kafa, R. (2013). Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pasien dalam memilih jasa rumah sakit (studi pada pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 105-121.
- Kasmir. (2009). *Pengantar manajemen keuangan*. Penerbit Kencana.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138624/permenkes-no-30-tahun-2019>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Th 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. https://persi.or.id/wp-content/uploads/2021/03/materi_diryan_rujukan_pp472021.pdf
- Kock, N., dan Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in pls-sem: The Inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227-261.
- Kotler, P., Hayes, T., & Bloom, P. N. (2002). *Marketing professional service*. Prentice Hall International Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Ed. 15th). Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran jasa*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2009). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Manullang, M. (2011). *Dasar-dasar manajemen*. Gadjah Mada University Press.
- Mashuri. (2020). Analisis dimensi loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif Islam. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- McMullan, R., & Gilmore, A. (2003). The conceptual development of customer loyalty measurement: A proposed scale. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis in Marketing*, 11, 230-243. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jt.5740080>
- Mellens, M., Dekimpe, G. M., & Steenkemp, J. (1996). A review of brand loyalty measure in marketing. *Journal Tijdschrift voor Economie an Management*, 41(4), 507-533.
- Memon, M.A., Ting, H., Cheah, Jun-Hwa., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T.H. (2020). Sample size for survey research: Review and recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modelling*, 4(2), 1-20. [https://doi.org/10.47263/JASEM.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.4(2)01).
- Moodie, M., & Cootam, C. (2017). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbitan Andi.
- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Oliver, R.I. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Pambudy, A.P. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(1), 11-21. <http://dx.doi.org/10.30736%2Fjpm.v1i1.2>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138624/permenkes-no-30-tahun-2019>.
- Prasetyo, R., & Ihalauw, J. O. I. (2004). *Perilaku konsumen*. Andi.
- Pratiwi, R. D. (2019). Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap RS Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 2(1), 12-20.
- Purnamasari, I. G. A. Y., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2015). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen produk M2 fashion online di Singaraja tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.23887/jjpe.v5i1.6353>
- Puspita, C. M., & Budiatmo, A. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian dengan minat beli sebagai variabel intervening (studi pada Rocket Chicken Wolter Monginsidi di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 268-275.
- Raharjani, J. (2010). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan pasar swalayan sebagai tempat berbelanja (studi kasus: Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 2(1), 1-15.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, L.Y., & Yusuf, M. (2019). The effect of quality service and location on patient satisfaction implications are on loyalty of pathway patients district (Case study at Bireuen Medical Center Hospital Bireuen). *Jurnal Kebangsaan*, 8(16), 1-9.
- Salman, S. K. M. (2019). Pengaruh mutu layanan dokter dan fasilitas terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta. *Health Science Growth (HSG) Journal*, 4(2), 81-94.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM Iik Bhakti. *Jurnal Wiyata Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
- Savitri, D. N., Hidayat, W., & Dewi, R.S. (2014) Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (studi kasus pada pasien rawat inap non asuransi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 325-331.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research method for business: A skill building approach*. John Wiley dan Sons Inc.
- Selnes, F. (1993). *An examination of the effect of product performance on brand reputation, satisfaction, loyalty*. Emerald Press.

- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis sem-pls dengan warppls 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Andi.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sismiyati, A. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada pasien rawat inap RSKIA Ummi Khasanah Bantul). *Universitas PGRI Yogyakarta*, 1-12.
- Statistik Provinsi Banten. (2019). Dinas Kesehatan. <https://Statistik.Bantenprov.Go.Id/Pemerintahan/Dinkes#>.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode penelitian bisnis: Untuk skripsi, tesis, dan disertasi*. Yogyakarta: Andi
- Sukmawati, K. (2011). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif. *Jurnal Manajemen Universitas Gunadarma*, 1-13.
- Supangat, A. (2007). *Statistika: Dalam kajian deskriptif, inferensial dan nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Swastha, B., dan Irawan. (2003). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B., & Irawan. (2008). *Manajemen pemasaran modern*. Liberty.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Andi.
- Tobing, R. F. L. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS USU Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Umami, F.A. (2018). *Pengaruh kualitas pelayan dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Kantor Pos Klakah di Lumajang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Guna Lumajang.
- Utami, C.W. (2006). *Manajemen ritel (strategi dan implementasi ritel modern)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Utari, U. (2018). *Hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Tesis. Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Vebnia, A., Pradhanawati, A., & Nurseto, S. (2013). Pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien poli *Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang*, 1-8.
- Ware, J. E., Davies-Avery, A., & Stewart. A. L. (1977). The measurement of patient satisfaction: A review of the literature. *The Rand Corporation*. <https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2008/P6036.pdf>

- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Optimal*, 16(2), 61-77.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang. *Prosiding Sinamu Simposium Nasional Multidisiplin Universitas Muhammadiyah Tangerang, 1*, 1-9. <http://dx.doi.org/10.31000/sinamu.v1i0.2125>
- Wulandari, D. F. (2017). *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara*. Skripsi. Universitas Halu Oleo Kendari.
- Yanti, N. (2013). *Gambaran kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin.

