

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategi* (VIII). Salemba Empat.
- Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Alfabeta.
- Amin, M., Ekwinaldo, Y., & Novrianti, Y. (2020). Stress Kerja dan Konflik Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 2(1), 31–40. <https://doi.org/10.31539/joting.v2i1.521>
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Revisi). PT. Asdi Mahasatya.
- Azwar, A. (2020). *Pengantar Administrasi Kebijakan Kesehatan*. Bina Rupa Aksara.
- Danang, S. (2019). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. (1st ed.). CAPS.
- Ghozali. (2018). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (3rd ed.). Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Universitas Dipenogoro.
- Ghufron, A. (2015). *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat. Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan*. FK UGM.
- Griffin, J. (2018). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini, dkk. Erlangga.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Handi, I. (2021). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan* (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.

- Hoelman. (2020). *Panduan SDGs Untuk Pemerintah Daerah (Kota dan Kabupaten) dan Pemangku Kepentingan Daerah*. 15.
- Ikhsanto, jurusan teknik mesin L. N. (2020). Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 21(1), 1-9.
- Irawan, P. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. (4th ed.). Liberty Offset.
- Jannah, A. N., Kiswaluyo, & E. Y, R. W. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1), 133-137.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Keller. (2017). *Strategic Brand Management*. Prentice-Hall.Inc.
- Keller, & Kotler. (2019). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kemkes RI. (2021). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 42, Issue 4).
<https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf>
- Kemkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In *Pusdatin.Kemkes.Go.Id*.
- Kotler, & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran* (II). PT.Indeks.
- Kurnia, G., & Fadilah, R. A. (2023). Hubungan Motivasi Kerja Dengan Disiplin Kerja Perawat. *Babul Ilmi_Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(1), 61-73.
- Kurniawanti, D., & Hendrawan, B. (2019). Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Pt. Indonesia Villajaya Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pelanggan. *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), 61-73.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i1.1261>
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2015). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. *JST Kesehatan*, 5(1), 74-81.
- Lau, G. T., & Lee, S. H. (2018). Consumer's Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Mangement*, 3(2), 341-370.

- Listiono. (2018). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Libreria Eatery Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–9.
- Margaretha, M. (2019). Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi putra. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3(3), 289–308.
- Muninjaya. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Murniati. (2018). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Cibabat. *Jurnal KBL*, 11(243), 15–19.
- Noprianty, R. (2019). Jenjang Karir Perawat dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *JURNAL PENDIDIKAN KEPERAWATAN INDONESIA*, 5(2). <https://doi.org/10.17509/jpki.v5i2.17404>
- Notoatmodjo, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta.
- Orel, D &F., Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2(1).
- Parasuraman. (2016). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Prentince Hall.
- Pishgar. (2019). The Impact Of Product Innovation On Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Kuwait Chapter Of Arabian Journal Of Business And Management Review*, 2(5), 19–28.
- Prabowo. (2016). Analisis Pengaruh Brand Trust dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi*, 2(2), 26–88.
- Rangkuti, F. (2018). *The Power Of Brands*. (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2017). *Belajar Mudah Penelitian*. Alfabeta.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2019). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 21
<http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403>
- Sastroasmoro. (2019). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Sagung Seto.
- Schiffman, & Kanuk. (2017). *Perilaku Konsumen* (7th ed.). PT. Index.
- Setiawan. (2018). *Loyalitas Pelanggan* (II). IPB.

- Shimp, Terence. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam Periklanan dan Promosi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Shobirin. (2019). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Petugas Dengan Mutu Pelayanan Pengobatan Di Poli Umum Puskesmas Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 274–282.
- Sugiyono. (2018). *Statistik Non Parametris untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Pendekatan Kuantitatif*. Pustaka Baru Press.
- Swastha, & Handoko. (2019). *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen* (I). Liberty.
- Tarumaselej, L. A. (2020). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Jurnal)*, 10(4), 417–422. http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3167/3/K012182033_tesis 1-2
- Tisnawati & Priansa. (2019). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Bayumedi.
- WHO. (2020). *Surveillance of major non-communicable diseases in South-East Asia region*. Report of an inter-country consultation.
- Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.
- Zeithaml, V. A., M.J. Bitner, D., & D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus* (6th ed.). Mc.Graw-Hill.