

DAFTAR PUSTAKA

- Alaika, Ilma Arsala. 2014. *Faktor-Faktor Bauran Pemasaran yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bobath RS. Hermina Bekasi Tahun 2014*. Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Andaleeb, Syed Saad. 2001. Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: a Study of Hospitals in a Developing Country. *Social Science & Medicine*. 52: 1359-1370.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaniotakis, Ioannis E. and C. Lympelopoulos. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in the Health Care Industry. *Managing Service Quality*. 19 (2): 229-242.
- Feick, L.F. and L.L. Price. 1987. The Market Maven-A Diffuser of Marketplace Information. *Journal of Marketing*. 51 (1): 83-97.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi. Dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8,0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.

- Hair, Joseph F., William C Black, Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Edisi Ketujuh. New Jersey: Pearson.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hellier, Philip K., Gus M. Geursen, Rodney A. Carr, and John A. Rickard. 2003. Customer Repurchase Intention, A. General Structural Equation Model. *European Jurnal Marketing*. 37 (11/12): 1762-1800.
- Isik, O., D. Tengilimoglu, M. Akbolat. 2011. Measuring Health Care Quality with the SERVQUAL Method: a Comparison in Public and Private Hospitals. *HealthMED*. 5 (6): 1921-1930.
- Jeanasis, Nadya. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Padang Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- Kitapci, Olgun, Ceylan Akdogan, and Ibrahim Taylan Dortyol. 2014. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word of Mouth Communication in the Public Health Care Industry. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 148: 161-169.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. USA: Pearson.
- Luo, Xueming and Christian Homburg. 2007. Neglected Outcomes of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing*. 71 (4): 133-149.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, D. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merk pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*. Skripsi tidak diterbitkan. Medan Fakultas Psikologi Universitas Sumatra Utara.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. Tanpa Tahun. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan oleh Dwi Kartini. 2002. Jakarta: Airlangga.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-43.

- , 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67 (4): 420-450.
- Rahmawati, Yuli. 2014. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word of Mouth Pada Pelanggan Honda Motor di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. 4 (1): 15-30.
- Solimun. 2002. *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Badan Penerbit Universitas Brawijaya.
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SEM Menggunakan Amos*. Jakarta: Gramedia.
- Solomon, Michael R. 2011. *Consumer Behavior : Buying, Having, and Being*. 11th Edition. USA: Pearson.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Christina Esti. 2012. Peran Moderasi Perceived Corporate Social Responsibility Dalam Pengaruh Trust Terhadap Loyalitas dan Repurchase Intention Pada Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua Di Surabaya. *Journal of Management and Business Review*. 9 (7): 137-153.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tsioutsou, R. 2006. The Role of Perceived Product Quality and Overall Satisfaction on Purchase Intention. *Journal of Consumer Studies*. 30 (2): 207-217.
- Yunus, Noor'ain Muhammad, Dilla Syadia Ab Latiff, Suryani Che Din, and Siti Noorsuriani Ma'on. 2013. Patient Satisfaction with Access to 1Malaysia Clinic. *Social and Behavioral Sciences*. 91: 395-402.
- Wang, Xuehua. 2011. The Effect of Inconsistent Word of Mouth During the Service Encounter. *Journal Services Marketing*. 25 (4): 252-259.
- Widya, C.P. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi tidak diterbitkan. Bandung Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.