

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, R Yusuf (2014) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh', *Jurnal Manajemen: Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*
- Choi Sang Long., (2013). 'Impact of CRM Factors on Customer Satisfaction and Loyalty'. Page 248
- Colgate, M.R. And Danaher, P.J. (2000), " Implementing a customer relationship strategy", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.3.
- Estiningsih, A. (2011) 'Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang)' *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11 No. 2 Juni 2013, p. 280-287.
- Griffin, Jill. (2005) 'Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi Dan Terbaru'. Diterjemahkan Oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.
- Hadi Wely Gunawan. (2013) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon)'. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Hafeez, K., and, Essmail, A. E.(2007), " Evaluating organization core competences and associated personal competencies using analytical hierarchy process ", *Management Research News*, Vol. 30 No. 8 p. 530-547.
- Hidayat, R., Suprpto, and Akhmad, S (2012) 'Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 11 No.1, pp.22-34.
- Imasari, K., & Nursalin, K.K (2011) 'Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk', *Jurnal Fokus Ekonomi*, vol. Vol.10 No. 3 pp. 183-92.
- Irawan, Handi (2002) '10 Prinsip Kepuasan Pelanggan', Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jane. (2011). 'How Satisfaction Modifies the Strength of the Influence of Perceived Service Quality on Behavioral Intentions'. *Journal Leadership in Health Services*, 24(2), 91-105

- Japarianto, E (2007) 'Analisa Kualitas layanan sebagai pengukur Loyalitas pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening, Jurnal Manajemen Perhotelan', Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra.
- Jayachandran, S., Kelly, H., and., Peter, K. (2004), " Customer response capability in sense and respond era: the role of customer knowledge process ", Journal of The Academy of Marketing Science, Vol. 32, p.219-23.
- Juandi. (2016) 'Hubungan *customer Relationship Management* dengan Kepuasan Pasien di BLUD RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2016', Skripsi. Makassar. Peminatan Adminisrasi Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI.
- Kadir, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa : Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi. Bogor : IPB Press
- Kalakota, Ravi. (2000). *e-Business: Roadmap for Success. Massachusetts: Addison Wesley Longman, Inc*
- Kalakota, Ravi, Dr., and Marcia Robinson, (2001). *e-Business 2.0: Roadmap for Success, Addison Wesley: New Jersey*
- Kanaidi, Ari, K. (2011) 'Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada SBU Pos Admail', *Banking and Management Review*
- Kotler P, Amstrong G (2005) 'Dasar-Dasar Pemasaran', Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, P., & Keller, K.L (2008) 'Manajemen Pemasaran' Jilid 1 edisi 13 Edisi 13 edn. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Lestari, M. M. W. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap.*
- Lin, Melissa C., (2003) "A Study of Mainstream Features of CRM System and Evaluation Criteria", *American Society for Engineering Education*
- Lisnawati (2016) 'Pengaruh Costumer Relationship Management pada loyalitas nasabah (Survei pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Bandung)', *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education*. Volume 1, Number 1, April 2016, hal.37-53
- Mardalis, A. (2005) 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *Journal Benefit*. Vol. 9, No. 2, p. 111-119.

- Masari, K., and Nursalin, K.K. (2011) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk', *Jurnal Fokus Ekonomi*, Vol.10 No. 3 Pp.183-92.
- Munandar, Dadang (2005) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Pt. Frisian Flag Indonesia Bandung'. *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Osman, Zahir dan Ilham Sentosa, (2013) *Mediating Effects of Customer Relationship Management Process*. The Current Issue and Full Text Archive of This Journal Emerald
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985), 'A conceptual model of service quality and its implications for future research', *Journal of Marketing*, Vol.49 No. 3, pp. 41-50.
- Parasuraman. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233.
- Parvatiyar, A., and Sheth, J.N. (2001) 'Customer Relationship Management: Emerging Practice, Process, and Discipline', *Journal of Economic and Social Research*.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sabang Samriyani, Abd. Rahman K, (2013) 'Application Of Customer Relationship Management ( Crm ) To Build Patient Loyalty In Hospitals Ince Abdoel Moeis Samarinda' *Jurnal kesehatan*.
- Solikhah (2008) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mina tpasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.11, no. 04, pp. 192-9.
- Supriyanto S, Wulandari RD (2011) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', Surabaya: Pohon Cahaya.
- S. Liawatimena, (2002) 'ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSAT JANTUNG NASIONAL HARAPAN KITA', *Journal The WINNERS*, Vol. 3 No. 1, Maret 2002: 56-78
- Triastity, R. 2010. 'Customer Relationship Management: Upaya Pencapaian Profitabilitas Jangka Panjang', *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10 No 2, pp. 139-51.
- Trimurthi, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas*

*Pandanaran Kota Semarang*. Tesis

Undang-undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Wangkar A (2013). ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. William Makmur Perkasa Manado)’, *Jurnal: Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*. Available at: <http://www.ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/2520/2056>

Yoeti, H. Oka A. (1999) “*Customer Service* Cara Efektif Memuaskan Pelanggan” Jakarta: Pradnya Paramita.

Zineldin, M (2006), ‘The royalty of loyalty: CRM, Quality and retention’, *Journal of Customer Marketing*, Vol.23, No. 7 p.430-437.