

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2): 255-270.
- Aditi, N. 2009. Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4): 366-378.
- Al-Azzam, A. F. M. 2015 .The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(15): 45-51.
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., dan Hatta, I., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Psien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino(Jur.Ked.Gigi)*, 2(1): 95-100.
- Chang, C. S., Chen, S, Y., & Lan, Y. T. 2013. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters, *BMC Health Service Research*, 13(22): 7-11.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center, *Media Studi Ekonomi*, 2(1): 1-15
- Ghozali& Imam.2016.*Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. 2011. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1): 55–66.
- Janie , D.N.A. 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS: Semarang*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016.*Marketing Management*. USA: Pearson Education, Inc.

- Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Muninjaya, A, A, G., 2007. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Panda, R.K., & Kondasani, R.K.R. 2015. Customer Perceived Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Indian Private Healthcare. *Emerald: International Journal of Health*, 28(5): 452-467.
- Rahman, S., & Basri, H. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. *Jurnal Swot*, 8(2): 408-419.
- Riwiddiko, H. 2013. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru - Karyawan dan Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Rusandy, D. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK*, 1(3): 191-205.
- Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B, S, P., 2014. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi (eG)*, 2(2).
- Tanudjaja, P.K. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1): 39-57.
- Terres, M.S., & Basso, K. 2017. The Art of Building Initial Trust in Medical Services. *International Journal of Healthcare Marketing*, 12(2): 94-112.
- Tjiptono, Fandy., 2008. *Strategi Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.