

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Mada, U. G. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abidi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu.
- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Ikatan Guru Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=hLIjEAAAQBAJ>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. In *Liberty*, Yogyakarta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Krisnandi, H. S. E. dan E. sugiono. (2019). *Pengantar Manajemen*. In *Pengantar Manajemen (Melati)*. LPU-UNAS. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-18-8>
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrin, F., & dan Widhastuti, S. K. (2023).

Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Palu: Ara Digital Mandiri.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In Bandung Alf (p. 143).

Satriadi, Wanawir, Eka Hendrayani, L. S. . dan N. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Moh Suardi (ed.); 1st ed.). Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
www.samudrabiru.co.id

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran strategik Edisi 3*. Andi Offset.

JURNAL :

Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2022). *The Influence Of Hospital Image And Service Quality On Patient Loyalty At Sitti Khadijah Mother And Child Hospital, Gorontalo. Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, 3(3), 48–56.

Ardiyanto, M. A., & Tabrani, M. (2019). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). Multiplier: *Jurnal Magister Manajemen* *Jurnal Magister Manajemen*, 3(1).
<https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1290>

Astianita, A. D., & Lusia, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Word of Mouth dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(3), 370–380. <https://doi.org/10.36418/jist.v3i3.382>

Aswin Mukka Ipo, M., Kamaluddin, M., Sukotjo, E., Zaid, S., Rommy, N., &

- Sinarwaty, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab. Wakatobi). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.19780>
- Fabiana Meijon Fadul. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Moka Store. *Unram Management Review*, 2(1).
- Fauzana, R. dan P. N. M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Lion Air Di Kota Bandung Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Menara Ekonomi*, VI(1), 1–23.
- Johsia, G., Sianto, M. E., & Mulyana, J. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Jasa Transportasi Online. *Widya Teknik*, 18(2), 77–83. <https://doi.org/10.33508/wt.v18i2.2273>
- Komang Dian Andarista Wati, N., Wayan Eka Mitariani, N., & Gusti Ayu Imbayani, I. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mm Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar.
- Madyaratri, D. N., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1150–1162. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1150-1162>

- Mail Hilian Batin. (2019). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang Mail. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Sa'adah, L., Arisinta, O., & Sholeh, Y. (2022). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Bu Rupa di Tanah Merah. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 623. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.502>
- Sukmawati, I. D., & Himawan, A. F. I. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Konsumen Millennial Dalam Keputusan Pembelian Pada Online Travel Agency (OTA) Traveloka (Studi Pada Mahasiswa Universitas UMM Magelang Conference). <http://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/4083%0Ahttps://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/download/4083/1929/>
- Syahputra, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2), 80–92. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.439>
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi*

Pembangunan, Akuntansi, 17(2), 203. <https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612>

Vadly Azhar Lubis, M. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Senriabdi 2021*, 1(1), 874–881.

Wijayanti, R., Paramita, D., Widya, S., & Lumajang, G. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). STIE WIDYA GAMA LUMAJANG.

Yustine, M. A. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>