

## DAFTAR RUJUKAN

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1).
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: A multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64(1).
- Adriana dan Chandra Tjipto, 2008. *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo
- Anggraini, A, I. 2015. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poliklinik Gigi Dan Mulut RSUD Tenriawan Kabupaten Bone*. Skripsi. Universitas Hasanudin, Makasar
- Arianto. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogo". *Jurnal Pemasaran Kompetitif P-SSI*. Vol 1(2).
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin. 2009. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan", *Jurnal Ilmiah Warta Dharmawangsa*. Vol 48.
- Asghar Zare, dkk. 2012. "Service Quality Of Private Hospitals: The Iranian Patients' Perspectiv". *BMC Health Service Research*. Vol 12(31).
- Ayut Dewantari Putri. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar". (Skripsi). Universitas Udayana Denpasar.
- Ayu Sariyani Harahap, 2017. "Gambaran Bauran Pemasaran Layanan *Medical Check Up* (MCU) Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring". Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Bagus Kuriniawan. 2019. "Analisis Pemanfaatan Layanan Medical Check-Up Di Rumah Sakit Tk.Ii Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta Timur Tahun 2019". *Jurnal medika hutama*. Vol 1(1).

- Behrouz Pouragha, Ehsan Zarei. 2016. *“The Effect Of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran”*. *Jurnal Pubmed Central*. Vol 28(1).
- Eliasa.Dkk, 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan TerhadapKepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) Pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang”. *Jurnal Orasi Bisnis*. Vol 11(1).
- Endang T, Ah Fahyuni. 2015. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Klien Asuransi Pudensial Pru Vision Kabupaten Pati)”. *Jurnal Mahasiswa Pasca Sarjana*.
- Ehsan Zarei, dkk. 2015. *“An Empirical Study Of The Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction In Private Hospitals, Iran”*. *Jurnal Pubmed Central*. Vol 7(1).
- Ghozali, Imam. 2005. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jusmawi bustan. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta Di Kota Palembang”. *Jurnal orasi bisnis*. Vol 7(1).
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium* diterjemahkan Benyamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15<sup>th</sup>Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Maya Dewi Hanggraningrum. 2017. *“The Effect Of Service Quality OnOutpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan”*. *Jurnal aplikasi manajemen*. Vol 15(4).
- Mohammad Ali Abbasi-moghaddam, dkk. 2019. *“Evaluation Of Service Quality From Patients’ Viewpoint”*. *BMC Health Service Research*. Vol 19(170).
- Rila Rindi Antina. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep”. *Jurnal Penelitian Administrasi Public*. Vol 2(2).

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Siregar, Doli D. 2004. Manajemen Aset. Jakarta: Gramedia

Westbrook dan Reilly.1983. Dalam Tjiptono, Fandy (2005). Brand Management and Strategy. Penerbit Andi.

