

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta : Erlangga.
- Andriani, Aida. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Bukittinggi: Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi.
- Aschner, Gabor S. 1999. *Meeting Customers' Requirement and What Can Be Expected*. The TQM Magazine Vol. 11 No. 1:7-23.
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Best, Rogers. 2000. *Market Based Management. Strategies for Growing Customer Value and Profitability*. Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall.
- Destiana. 2016. *Pengaruh Aktivitas Pembelajaran Model Cooperative Learning Tipe Picture And Picture Terhadap Hasil Belajar Ips Siswa Kelas Iv Sd Negeri I Way Huwi Kecamatan Jati Agung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Dewi, Miftha Fitriyana. 2016. *Pengaruh Dukungan Fisik (Physical Support) Dan Personal Penghubung (Contact Personnel) Terhadap Citra (Image) Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit "Jogja Indonesia Hospital"*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dinas Kesehatan Kab.Malang. 2016. *Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kab. Malang No.180/98/KEP/35.07.103/2016 tentang Struktur Organisasi Struktur Organisasi Puskesmas Kabupaten Malang*. Malang: Dinkes Kab. Malang.
- Fajarriani, Brigitta Adventa. 2017. *Pengaruh Physical Support, Contact Personnel, Citra, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta*. Surakarta: STIE AUB Surakarta.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Edisi 2, Semarang: BP UNDIP
- Fox, L. Et al. 2003. *The Teaching Pyramid: A Model For Supporting Social Competence and preventing challenging behavior in young Children*. *Young Children* 58 (4).
- Ghozali, I. dan Fuad. 2005. *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Program Amos dan Aplikasi dengan dengan Program Amos Versi 5.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dr. Dwei Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hamid, Rahmad Solling dan Muhammad Ikbal. 2017. *Pengaruh Physical Support Dan Contact Personel Terhadap Citra (Image) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Andi Jemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Palopo: STIE Muhammadiyah.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jones, m. A., Mothersbaugh d. L., Beatty, S. E. 2000. *Switcing Barriers and Repurchase intentions in Service*, *Journal OF Retailing*, pp 259-274.

- Julandar, C and Soderlund, M. 2003. *Effects Of Switchingbarriers on Satisfaction, repurchase intentions and Loyalty, SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration, no 2003:1*. Stockholm.
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kerlinger, Fred N dan Pedhazur, Elazar J. 1987. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*. Yogyakarta: Nur Cahya.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : edisi Millenium, Cetakan Pertama*. Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane 2008. *Manajemen Pemasaran : edisi 12, Cetakan kedua belas*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Penerbit PT INDEKS.
- Lee, J., and Feick L. 2001. *The Impact Of Switching Cost On The Customer Satisfaction-Loyalty Link, The Journal Of Service Marketing Santa Barbara*, vol. 15 Iss 1, pp.35.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik: Edisi Pertama*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Luthfi, Muhammad dan Rahmanisya Okti Nurani. 2018. *Pengaruh Asset Growth, Intrinsic Value Dan Nilai Tukar Mata Uang Asing Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Keuangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2011-2015*. Bandar Lampung: Universitas Malahayati.
- Lyana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Emosional Pada Pelanggan Anna Face & Body Care Centre Sarawak*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
- Nafidah, Nurun. 2015. *Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Nguyen, N. And Leblanc, G. 2001. *The Mediating Role Of Corporate Image On Customers' Retention Decisions: An Investigating In Financial Service. The International Journal Marketing, Bradford*. Vol 16, pp 52.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ranaweera, C. And Prabhu, J. 2003. *The Influence Of Satisfaction, Trust And Swtching Barries On Customer Retention In A Continous Purchasing Setting, International Journal Of Service Industry Management*. Vol 14 no. 4, pp 374-395.
- Rostamy, Rizky. 2019. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Guru Di Sdi Raudlatul Jannah Sidoarjo*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Shamdasani, Prem N and Audrey Balakrishnan, 2000. *Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Services*. Asia Pasific Journal of Management 17:399-22.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan kesebelas*. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa. Cetakan Kedua Malang*. Penerbit Bayumedia Publishing.
- Widhiarso, Wahyu. 2010. *Catatan Pada Uji Linearitas Hubungan. Fakultas Psikologi*. Jogjakarta: UGM.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies.