

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi Dan Febrina Rosinta. 2010. pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, Hlm. 114-126 Issn 0854-3844 Volume 17, Nomor 2
- Assauri, Sofyan. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 1, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management. It's all About How You Make Them Feel*. New York: McGraw-Hill
- Brown, Stanley 2000. *Customer Relationship Mangement*. p.41; John Wiley and Sons Canada.
- Budiardjo, Eko K dan Faldy Irwiensyah. 2012. Analisis Fitur CRM Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien - Berbasis Pada Framework Of Dynamic CRM Studi Kasus: Departemen Obstetri Dan Ginekologi FKUI - RSCM Jakarta. Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008)
- Davis, Anthony. 2003. *Everithing You Should Know About Public Relations* : Panduan Lengkap tentang PR. Jakarta : PT Elex Media komputindo.
- Estiningsih, Agnes Widayu dan Hariyanti, Tita. 2012. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). *JURNAL Aplikasi Manajemen* Volume 11 No. 02
- Ervina, O. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soewondo Kendal. Skripsi : Universitas Negeri Semarang
- Ghozali, I., (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan. Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Handani, ATW. 2014. Pengaruh Public Relations dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Islam Yarsi. Skripsi : UIN Kalijaga
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi (FE)*, Desember 2011, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3 ISSN: 1412-3851 183
- Kalakota, Ravi, Dr., and Marcia Robinson, 2001. *e-Business 2.0: Roadmap for Success*, Addison Wesley: New Jersey

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control*, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1., Erlangga, Jakarta*
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. 2010. *Service Marketing : People, Technology, Strategy. Sixth Edition.* USA: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi.* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Moorman, C., G. Zaltman dan R. Deshpande (1992), "Relationship Between Provider and User of Market Research: The Dynamic of Trust Within and Between Organization," *Journal of Marketing Research*, Vol. 29, p. 314 – 328.
- Moorman, Deshpande, & Zaltman.1993. *Factor Affecting Trust In Market Research Relationship.* *Journal Of Marketing.* January Vol 57. PP 81- 101.
- Morgan, R.M. dan S.D. Hunt (1994), "The Commitment and Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, p. 20 – 23.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. 2002. *Consumer Behavior.* 5th Edition, Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc., New Jersey
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Erlangga
- Padmavathy, Balaji, and Sivakumar. (2012). Measuring Effectiveness Of Customer Relationship management In Indian Retail Banks, *International Journal of Bank Marketing*, 30(4), 246-266.
- Pantja Djati dan Erna Ferrinadewi. 2012. Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan Konsumen terhadap perusahaan jasa:(suatu kajian dan proposisi). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.* Vol 6, No.2.
- Pradita, Ika Ayu, Sofiah dan Heawati, Tanti. 2016. Peran Humas di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta (Peran Humas di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan). *Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta*
- Pramana, I Gede Yogi Dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733

- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT Grafindo
- Sanzo, M.J. Santos, L. Vazquez (2003),” The Role Market Orientation in Bussiness Dynamic Relationship : Testing an Integrator Model,” *Journal of Marketing Management*, Vol.19, p.73-107
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis* , Bandung : ALFABETA.
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya. *Jurnal KINERJA*. (Vol. 10 No.1)
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press.
- Suroso, I. 2011. Pengaruh *Physical Supprot* dan Contact Personell Terhadap Citra dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Tuban. *Jurnal Aplikasi manajemen*, Vol. 09, No. 03 Mei 2011
- Umar, Husein. 2002. “*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*”. Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta
- Vebnia, Anggri, Ari Pradhanawati Dan Sendhang Nurseto. 2014. Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Tarif Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pada Pasien Poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang.
- Widadi, Rima Hayu Sri Dan Wadji, Farid. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 17, No. 1, Juni 2015