



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI SERTA BIAYA BERALIH MERAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA
DEPO FARMASI
SITOSTATIKA RSUD TUGUREJO SEMARANG
ANGGORO WICAKSONO, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA. ; Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Augustine, Y. dan R. Kristaung (2013), *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*, Dian Rakyat, Jakarta.
- Boulding, W; A. Kalra; R. Staelin; and V.A. Zeithaml (1993), “A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expetations to Behavioral Intentions,” *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, No. 1, pp. 7-27.
- Brady, M.K. and J.J. Cronin (2001), “Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach,” *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3, pp. 34-39.
- Burnham, T.A; J.K. Frels; and V. Mahajan (2003), “Consumer Switching Costs: a Typology Antecedents and Consequences,” *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 31, No. 2, pp. 109-126.
- Chahal, H. and M. Bala (2012), “Significant Components of Service Brand Equity in Healthcare Sector,” *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, Vol. 25, No. 4, pp. 343-362.
- Chen, P.Y. and L.M. Hitt (2001), “Measuring Switching Cost and The Determinants in Internet Enabled Business: a Study of The Online Brokerage Industry,” *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, pp. 255-274.
- Choi, B.J. and H.S. Kim (2013), “The Impact of Outcome Quality, Interaction Quality, and Peer-to-peer Quality on Customer Satisfaction with Hospital Service,” *Managing Service Quality*, Vol. 23, No. 3, pp. 188-204.
- Dharmmesta, B.S. (1999), “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, hal. 73-88.
- Dick, A.S. and K. Basu (1994), “Customer Loyalty: Toward and Integrated Conceptual Framework,” *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 22, No. 2, pp. 99-113.
- Donabedian, A. (2005), “Evaluating the Quality of Medical Care,” *The Milbank Quarterly*, Vol. 83, No. 4, pp. 691-729.
- Ferdinand, A. (2014), *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2017), *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*, ed 7, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, I. dan Fuad (2005), *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F.Jr; W.C. Black; B.J. Babin; R.E. Anderson; and R.L. Tatham (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed, Prentice Hall, Upper Saddle River.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI SERTA BIAYA BERALIH MERAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA
DEPO FARMASI
SITOSTATIKA RSUD TUGUREJO SEMARANG
ANGGORO WICAKSONO, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA. ; Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Hidajahningtyas, N; A. Sularso; dan I. Suroso (2013), "Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember," *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 12, No. 1, hal. 39-53.
- Huei, C.T; L.Y. Mee; and A.N. Chiek (2015), "A Study of Brand Image, Perceived Service Quality, Patient Satisfaction and Behavioral Intention among the Medical Tourists," *Global Journal of Business and Social Science Review*, Vol. 2, No. 1, pp. 14-26.
- Jones, M.A; D.L. Mothersbaugh; and S.E. Beatty (2002), "Why Customers Stay: Measuring the Underlying Dimensions of Service Switching Costs and Managing Their Differential Strategic Outcomes," *Journal of Business Research*, Vol. 55, No. 6, pp. 441-450.
- Jones, M.A; D.L. Mothersbaugh; and S.E. Beatty (2007), "The Positive and Negative Effect of Switching Costs on Relational Outcomes," *Journal of Service Research*, Vol. 9, No. 4, pp. 335-355.
- Junaidi, S. dan B.S. Dharmmesta (2002), "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 17, No. 1, hal. 91-104.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2015), *Stop Kanker*, Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P. dan K.L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th ed, Pearson, Upper Saddle River, New Jersey.
- Lien, C.H; J.J. Wu; Y.H. Chen; and C.J. Wang (2014), "Trust Transfer and The Effect of Service Quality on Trust in the Healthcare Industry," *Managing Service Quality*, Vol. 24, No. 4, pp. 399-416.
- Lubis, B. (2011), Analisis Dampak Customer Satisfaction dan Switching Cost sebagai Moderating Variable terhadap Customer Loyalty, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Merrilees, B. And M. Fry (2002), "Corporate Branding: a Framework for E-Retailers," *Corporate Reputation Review*, Vol. 5, No. 2/3, pp. 213-225.
- Mizwar, D. (2012), Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dipersepsikan dan Citra Perusahaan pada Loyalitas Konsumen dengan Switching Cost sebagai Variabel Pemoderasi, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Oliver, R.L. (1999), "Whence Customer Loyalty?," *Journal of Marketing*, Vol. 63, Special issue, pp. 33-44.
- Porter, S.S. and C. Claycomb (1997), "The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image," *Journal of Prod. Brand Management*, Vol. 6, No. 6, pp. 373-387.
- RSUD Tugurejo Semarang (2015), *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*, RSUD Tugurejo, Semarang.
- Samarthagani, V. (2016), Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran pada Loyalitas Konsumen dengan Niat Beli Ulang sebagai Variabel Pemediasi serta Ongkos Beralih Merek sebagai Variabel Pemoderasi pada KFC Mall



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI SERTA BIAYA BERALIH MERK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA
DEPO FARMASI
SITOSTATIKA RSUD TUGUREJO SEMARANG
ANGGORO WICAKSONO, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA. ; Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

- Citraland Semarang, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Sampurno (2011), *Manajemen Pemasaran Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sarjono, H. dan W. Julianita (2015), *Structural Equation Modeling (SEM)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Satish, M; K. Santosh; and K.J.N. Jeevanatham (2011), “A Study on Consumer Switching Behaviour in Cellular Service Provider: A Study with Reference to Chennai,” *Far East Journal of Psychology and Business*, Vol. 2, No. 2, pp. 71-81.
- Sekaran, U; (2010), *Research Method for Business: A Skill Building Approach*, 5th ed, John Wiley, New York.
- Selnes, F. (1993), “An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty,” *European Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9, pp. 19-35.
- Setyorini, R. (2015), Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 dan Importance Performance Analysis (IPA), *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Sholihin, M. dan D. Ratmono (2013), *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sihombing, M; R.B. Lestari; dan E.S. Djatikusuma (2014), “Analisis Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Konsumen Carrefour Palembang Square Mall,” *Jurnal Ilmiah STIE MDP*, Vol. 4, No. 1, hal. 49-57.
- Stan, V; B. Caemmerer; and R.C. Jallet (2013), “Customer Loyalty Development: the Role of Switching Costs,” *The Journal of Applied Bussiness Research*, Vol. 29, No. 5, pp. 1541-1554.
- Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sulistyowati, R. (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Sakina Idaman Yogyakarta, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan), Yogyakarta.
- Syamsiah, N. (2009), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang dirasakan Pelanggan untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dr, Kariadi Semarang, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan), Semarang.
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, ed 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wijayanti, A. (2008), Startegi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang, *Tesis Magister Manajemen*, Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan), Semarang.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI SERTA BIAYA BERALIH MERAK SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA
DEPO FARMASI
SITOSTATIKA RSUD TUGUREJO SEMARANG
ANGGORO WICAKSONO, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA. ; Prof. Dr. Marchaban, DESS., Apt.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Woodside, A.G; L.L. Frey; and R.T. Daly (1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions," *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 9, No. 4, pp. 5-17.

Wu, C.C. (2011), "The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty," *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 12, pp. 4873-4882.