

DAFTAR KEPUSTAKAAN

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor.36 tahun 2009 Kesehatan. 2009.
2. RI DK. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES /PER/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten /Kota. Jakarta. 2008.
3. RI KK. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta.
4. Padangmatinggi P. Laporan LB-4 Tahun 2015-2016. Padangsidimpuan;
5. Indonesia BPS. Survey Sosial Ekonomi Nasional 2010 [Internet]. 2016 [cited 2017 Feb 4].
6. Indonesia BPS. Survey Sosial Ekonomi Nasional 2010 semester 2 [Internet]. 2014 [cited 2017 Feb 4].
7. Padangmatinggi P. Penetapan Biaya Kapitasi Bulan Januari 2016 sampai dengan Februari 2017. Padangsidimpuan; 2017.
8. Kesehatan K. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta; 2014.
9. RI KK. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.02.02/Menkes/523/2015. Jakarta; 2015.
10. RI MH dan HAM. 10. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Peraturan BPJS Nomor 2 Tahun 2015 tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Jakarta; 2015.
11. Rasheed FA AM. Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 164. 2014.
12. Setiawan H, Minarish MM FA. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. 2017.
13. Lee H. Factors influencing Customer Loyalty of Mobile Phone Service. *Journal of Internet Banking and Services*. 2013.
14. Picón A, Castro I RJ. The relationship between satisfaction and loyalty: A mediator analysis. 2014.
15. Ariff M, Yun LO, Zakuan N IK. The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2015.
16. Dkk NK. The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Repurchase Intention: The Moderating Influence Of Perceived Csr. 2015.
17. Hasan H, Kiong TP AR. Effects of Perceived Value and Trust on Customer Loyalty towards Foreign Banks in Sabah 2014. 2014.
18. Sarwar MZ AK& SP. The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing. 2012.
19. Gul R. The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust,

- and Loyalty. *J Public Adm Gov* [Internet]. 2014.
20. T. Van Vuuren MR-L& E van T. Customer satisfaction, trust and commitment as predictors of customer loyalty within an optometric practice environment. 2012.
 21. (WHO) WHO. Health Services; 2017 [Internet]. 2017.
 22. Org OL. Health Care Services [Internet]..
 23. S N. Kesehatan Masyarakat, Ilmu dan Seni. Rineka Cipta; 2010.
 24. Organization WH. WHO called to Return to the Declaration of Alma-Ata [Internet].
 25. F T. Strategi Pemasaran : Strategi Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
 26. Kotler P KK. Marketing Management : Connecting With consumers. New Jersey: Pearson Education; 2012.
 27. Tjiptono F CG. Services quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
 28. Mihaela S. The Influence of Overall Satisfaction and Trust on Consumer Loyalty. *Mangement & Marketing Challenges for The Knowledge*. 2013.
 29. Sumarwan S D. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press; 2013.
 30. County K. Measuring customer Satisfaction: Improving the experience of King County's customers. 2010.
 31. Chiew Chai Hui D. Relationship Quality And Customer Loyalty Towards Private Hospitals in Malaysia. 2011;
 32. Mohsan F, Nawaz MM, Khan MS, Shaukat Z AN. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. 2011.
 33. R B. Why customer Satisfaction is important (6 reasons).
 34. Boeckelmen C. The Importance of Customer Satisfaction Metrics.
 35. Nguyen HT. Factors affecting Customer Satisfaction and Trust in An E-Commerce Setting: A case Study of Muachung in Vietnam. 2017.
 36. Alawneh, Ahmad A. Assessing the Dimensions of Relationship Quality in B2C E Relationship Quality in B2C E- Banking Services. 2017.
 37. Utami S. The Influence of customers Trust on Customer Loyalty. 2017.
 38. Hunt MR dan SD. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing.
 39. Roy SK, Eshghi A S V. *The Marketing Management Journal*.
 40. McKnight, Harison D D. The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a Trust Building Model.
 41. Auruskeviciene V D. The Relationship Quality Effect on Customer Loyalty.
 42. Hui CC, Lee D. Relationship Quality and Customer Loyalty Towards Private Hospitals in Malaysia. 2011.
 43. Cadden DT LS. *Modern Management of Small Businesses*.
 44. M G. What is Customer Value and How Can You Create It [Internet]. 2016.
 45. M P. Marketing Notes - Customer Value Concept 2013 [Internet]. 2013.
 46. P D. Value (Marketing) [Internet].
 47. Paananen A SM. Comparing and contrasting customer values perspectives. 2013.

48. McFarlane DA. The Strategic Importance of Customer Value. Atlantic Marketing. 2013.
49. Shanker A. What is consumer value and How do you deliver it [Internet].
50. Aulia SA, Sukati I SZ. Customer Perceived Value and its Dimension. 2016.
51. Zeithaml VA. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value.
52. A S. Multidimensional Customer Value Model For The High Fashion Retail Industry. 2011.
53. ÁngelesIniesta-Bonillo RS-F and M. The concept of perceived value: a systematic review of the research.
54. H B. Five Product Levels in Marketting [Internet].
55. Kotler P AG. Principleof Marketting: Connecting With consumers. New Jersey: Pearson Education; 2012.
56. Deming D and WE. Modern Management of Small Businesses: Defining the customer's values [Internet]. 2012.
57. Sweeney JC SG. Consumer perceived value: The development of a multiple item scale [Internet]. 2011.
58. Dickinson JB. Customer loyalty: A multi-attribute approach Holy Family University [Internet].
59. M. Arab D. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Teheran. 2012; A
60. Antwi M KM. Change Management in Healthcare [Internet]. 2014.
61. Astuti HJ NK. Patient Loyalty to Helath Care, Organization : Relathionship Marketing and Satisfaction. 2014.
62. Hayes B. What is Customer Loyalty? Part 2 :A Customer Loyalty Measurement Frame [Internet]. 2013.
63. Rai AK SM. NMIMS Management Review [Internet]. 2012.
64. Cheng S-I. Comparisons of Competing Models between Attitudinal Loyalty and Behavioral Loyalty. 2011.
65. A A. The Determinants of Customer Loyalty in Nigeria's GSM Market. 2012.
66. Rachmatiwi OD, FauziA KHK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. 2015.
67. Pourian MJT BM. Loyalty: From Single-Stage Loyalty to Four-Stage Loyalty. 2015.
68. F M. Influence of Branding on Consumer Behavior: Case of Palais Hansen Kempinski Vienna [Internet]. Vienna University; 2014.
69. Lingfang SZW. Improving Customer Loyalty by Getting Rid of the Misunderstanding. 2013.
70. Vikas Kumar, Luciano Batista RM. The Impact of Operations Performance on Customer Loyalty. 2011.
71. NW M. Commitment, Loyalty And Customer Lifetime Value. 2010.
72. Yanamandram VK LW. Exploring the Switching Costs-Behavioural Loyalty Relationship amongst Dissatisfied Customers in the B2B Services Sector. 2006;
73. Ting Yu, Cathy Ying Xu CJW. The Dynamic Role of Emotions in Customer Loyalty. 2007.

74. Saad M Alawni D. The Relationship between Communication, Customer Knowledge and Customer Loyalty in Saudi Arabia Insurance Industry Companies. 2015.
75. Uma S. Research Methods for Business, A.Skill Building Approach. USA: Hermitage Publishing Services and Printed and Bound by Malloy Lithograping; 2003.
76. Kuusik A. Affecting Customer Loyalty : Do Different Factors Have Various Influences in Different Loyalty Levels [Internet]. 2007.
77. Sugyono. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV. Alfabeta; 2014.
78. Azwar S. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2014.
79. Siregar S. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara; 2014.
80. Muhidin A AM. Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia; 2011.
81. MT A. Merancang Kuesioner. Jakarta: Prenadamedia Group; 2015.
82. WN D. Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Kerangka Analisis Kebijakan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 2003.
83. Yasril. Analisis Multivariat untuk Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Mitra Cendekia; 2009.
84. Ramli AH SH. Building Patient Loyalty in Healthcare Services. 2015;
85. F J. Customer Satisfaction And Customer Perceived Value And Its Impact On Customer Loyalty. 2017.
86. Patawayati, Zain D D. Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals). 2013.
87. Kandampully J ZT. Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry. 2015;
88. Kesehatan B. Info BPJS Kesehatan [Internet]. 2014.
89. Y Z. The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature Review. 2015.
90. EK Y. Dimensions of Service Quality Models Journal of Marketing Management. 2014.
91. Dolan RC and P. Principles of justice in health care rationing. 2000.
92. ME P. No Title [Internet].

8	Apakah anda puas terhadap ketersediaan obat di puskesmas?					
9	Apakah anda puas terhadap ketersediaan peralatan puskesmas?					
10	Apakah anda puas terhadap kebersihan peralatan yang dipakai?					
11	Apakah anda puas terhadap kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan?					
12	Apakah anda puas terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?					
13	Apakah anda puas terhadap keamanan dan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan ?					
14	Apakah anda puas terhadap kerapian dan kebersihan petugas?					
15	Apakah anda puas terhadap, kebersihan dan kerapian ruang tunggu?					
16	Apakah anda puas terhadap kebersihan kamar mandi/toilet?					
17	Apakah anda puas terhadap penataan dan kebersihan halaman puskesmas ?					
18	Apakah anda puas terhadap penetapan tarif di puskesmas ini?					
19	Apakah anda puas terhadap hasil pelayanan puskesmas?					

C. Kepercayaan (X2)

Harap mengisijawaban untuk setiap pernyataan dengan menggunakan skala berikut:

(1) = sangat tidak setuju; (2) = tidak setuju; (3) = kurang setuju; (4) = setuju; (5) = sangat setuju

NO	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Saya percaya puskesmas ini merupakan pilihan terbaik bagi saya					
2	Saya percaya puskesmas ini memiliki nama baik di hati pasien.					
3	Saya percaya puskesmas ini akan bertindak jujur dalam melakukan pelayanan.					
4	Saya percaya puskesmas akan melakukan tindakan yang terbaik bagi saya.					
5	Sayapercaya petugas puskesmas akan memberikan informasi pelayanan yang benar kepada saya.					

6	Saya percaya petugas akan melakukan komunikasi yang baik kepada saya.					
7	Saya percaya petugas akan bertindak adil kepada semua pasien.					
8	Saya percaya hasil pelayanan di puskesmas ini dapat diandalkan untuk menjaga kesehatan saya.					
9	Saya percaya petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya.					
10	Saya percaya puskesmas ini menyediakan tenaga sesuai dengan kebutuhan.					
11	Saya percaya puskesmas ini akan menyediakan peralatan sesuai dengan kebutuhan.					
12	Saya percaya puskesmas ini akan menyediakan obat-obatan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan.					

D. Nilai pelanggan (X3)

Harap mengisijawaban untuk setiap pernyataan dengan menggunakan skala berikut:

(1) = sangat tidak setuju; (2) = tidak setuju; (3) = kurang setuju; (4) = setuju; (5) = sangat setuju

NO	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa kondisi keamanan di puskesmas ini cukup baik.					
2	Saya merasa penataan ruangan di puskesmas ini cukup baik.					
3	Saya merasa penataan lingkungan halaman/ parkir di puskesmas ini cukup baik.					
4	Puskesmas ini menciptakan suasana yang positif bagi saya.					
5	Saya merasa santai ketika berada di puskesmas ini.					
6	Saya merasa hubungan dengan tenaga puskesmas cukup baik					
7	Saya merasa suasana hubungan dengan sesama pasien cukup baik					
8	Saya merasa puskesmas memberikan layanan berkualitas kepada saya.					
9	Saya merasa biaya pelayanan di puskesmas wajar					
10	Puskesmas ini menawarkan layanan terbaik atas biaya yang saya bayar.					

11	Hasil pelayanan di puskesmas ini membuat saya merasa sehat.					
----	---	--	--	--	--	--

E. Loyalitas (Y)

Harap mengisijawaban setiap pertanyaan dengan menggunakan skala berikut:

(1) = ya; (0) = tidak

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
		1	0
1	Apakah anda akan terus memanfaatkan puskesmas ini jika berdampak positif bagi kesehatan anda?		
2	Apakah anda akan tetap memanfaatkan puskesmas ini selama puskesmas menawarkan pelayanan terbaiknya?		
3	Apakah anda tidak akan beralih ke pelayanan kesehatan lain jika anda menemukan masalah dengan pelayanan di puskesmas ini?		
4	Apakah anda merasa terikat dengan puskesmas ini jika anda telah memilihnya?		
5	Apakah puskesmas ini merupakan pilihan pertama anda saat membutuhkan pelayanan kesehatan?		
6	Apakah anda berniat untuk memanfaatkan pelayanan puskesmas ini untuk beberapa tahun ke depan?		
7	Apakah anda tidak mencoba jenis pelayanan lainnya walaupun menawarkan tarif yang lebih murah?		
8	Apakah anda mengatakan hal positif tentang puskesmas ini kepada orang lain?		
9	Apakah anda akan merekomendasikan puskesmas ini kepada seseorang yang meminta saran anda?		
10	Apakah anda akan mendorong orang lain untuk memanfaatkan puskesmas ini?		
11	Apakah anda akan terus memanfaatkan puskesmas ini walaupun terjadi kenaikan tarif?		
12	Apakah anda bersedia membayar lebih dibanding jenis pelayanan kesehatan lain yang sama untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas ini?		
13	Jika diminta, apakah anda bersedia terlibat dalam aktifitas pelayanan kesehatan di puskesmas ini?		
14	Jika pelayanan kesehatan di puskesmas ini sibuk, apakah anda mencoba mencari pelayanan kesehatan lainnya?		
15	Apakah anda memiliki keinginan untuk memberikan sumbang saran bagi puskesmas ini untuk memperbaiki kualitas pelayanannya?		