

## Daftar Pustaka

A, Z., V, P. A., & L, B. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing* .

Ali, H. (2009). *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan. (2018). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Administrasi Jakarta Selatan*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan.

Bader, J. D. (2009). Challenges in Quality Assesment of Dental Care. *The Journal of The American Dental Association* , 1456-1464.

Barbara, G. T., & Linda, S. F. (2019). Using Multivariate Statistics, 7th Edition. In Pearson, *Using Multivariate Statistics, 7th Edition*. Boston: Pearson.

blog.danacita.co.id. (2017, 1 1). *Tertarik Masuk Fakultas Kedokteran Gigi? Ini Kisaran Biaya Kuliah di 4 Universitas di Indonesia!* Retrieved 11 05, 2019, from <https://blog.danacita.co.id/persiapan-kuliah/tertarik-masuk-fakultas-kedokteran-gigi-ini-kisaran-biaya-kuliah-di-4-universitas-di-indonesia/>:  
<https://blog.danacita.co.id/persiapan-kuliah/tertarik-masuk-fakultas-kedokteran-gigi-ini-kisaran-biaya-kuliah-di-4-universitas-di-indonesia/>

Chiu, C. M., Hsu, M. H., Lai, H., & Chang, C. M. (2012). Re-Examining the Influence of Trust on Online Repeat Purchase Intention: The Moderating Role of Habit and Its Antecedents. *Decision Support System* , 834-845.

Consuegra, D. M. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Services Sector. *Journal of Product & Brand Management* , 459-468.

Cristopher, H., Lauren, K. W., & Lovelock, C. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih Bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Indeks.

Fandy, T., & Gregorius. (2005). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Gauthier, B., & Wane, W. (2011). Bypassing Health Providers: The Quest for Better Price and Quality of Health Care in Chad. *Social Science and Medicine* , 540-549.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Heesup, H., & Sunghyup, S. H. (2015). Customer Retention In The Medical Tourism Industry: Impact Of Quality, Satisfaction, Trust and Price Reasonableness. *International Journal of Tourism Management* , 20 - 29.

- I., D. (2012). Buku Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Indonesia. In PDGI, *e-Book Buku Ungu JKN PDGI*. Jakarta: PDGI.
- Ignatius, A., & Lisa D. (2012). Implikasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Dan Paket Agenda Reformasi Layanan Kesehatan: Pelajaran Menarik Dari Singapura Dan Malaysia Bagi Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 109-115.
- Jacobalis. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Jones, O., Thomas, & W, E. S. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review* 73 , 89-99.
- Kementerian Kesehatan. (2008). *Permenkes RI nomor 828 tahun 2008*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. (2019, Januari 22). *Kelas Menengah Penggerak Ekonomi Indonesia*. Retrieved November 1, 2019, from <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/kelas-menengah-penggerak-ekonomi-indonesia/>
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Gummesson. (2011). *Pemasaran Jasa (Seventh ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Mahrous, M., & Hifnawy, T. (2012). Patient Satisfaction From Dental Services Provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences* , 104-109.
- Meilianny, R. (2019, September 7). *Mayoritas Menengah Atas di Jakarta Selatan*. Retrieved November 5, 2019, from Propertyandthecity.com: <http://propertyandthecity.com/mayoritas-menengah-atas-di-jakarta-selatan/>
- Moreira, R., Nico, L., & Tomita, N. (2015). Oral Health of Brazilian Elderly: A Systemic Review of Epidemiologic Status And Dental Care Access. *Rep Public Heal* , 65-75.
- Nurpeni, E. F. (2015). Rencana Pemasaran Klinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Depok Dengan Pendekatan Balance Scorecard. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia Volume 1 no 2* .
- P, P., & PDI, M. (2017). Dokter Beriklan: Sebuah Tinjauan Menurut Kode Etik Kodekteran Indonesia (KODEKI) tahun 2012. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia* .
- Ryu, K., & Han, H. (2011). New or Repeat Customers: How Does Physical Environment Influence Their Restaurant Experience. *International Journal of Hospitality Management* , 599-611.

Samohyl, M., Nadazdyova, A., Hirjak, M., Hirosova, K., Vondrova, D., Krajcova, D., et al. (2016). The Satisfaction With Health Care Quality in Dental Clinics in The Slovak Republic. *Journal Social Science in Health* , e49-e54.

Taqiyah, T. L., La Ode, A. I., & Paridah. (2016). Studi Pemanfaatan Poliklinik Gigi di Puskesmas Kapoiala Kecamatan Kapoiala Kabupaten Konawe Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol 2 no 6* , 1 - 11.

Universitas Ciputra. (2015, July 07). *Pengertian Pelayanan Prima/Excellent Service*. Retrieved November 05, 2019, from ciputraceo.net:  
<http://ciputraceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>

Wen-Jhen, C., & Yen-Hsiang, C. (2012). Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care. *Journal of Dental Sciences* , 239-247.

Wiworo, H., Dwi , E. P., & S, S. (2017). Pendidikan dan Status Ekonomi dengan Kepatuhan Perawatan Gigi Tiruan Lepas. In PDGI, *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia Volume 3 no 3*. Jakarta: PDGI.

Wiworo, H., Dwi, E. P., & S, S. (2017). Pendidikan dan Status Ekonomoi Dengan Perawatan Gigi Tiruan Lepas. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia* , 160-166.