

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. P., Sidin, I., & Pasinringi, S. A. (2013). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2013. *Jurnal Universitas Hasanudin*, 1–11.
- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53–73.
- Al-Borie, H. M., & Damanhour, A. M. S. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30.
- Ali, R., Jin, Z., Wu, K., & Melewar, T. C. (2017). How does reputation win trust? A customer-based mediation analysis. *International Studies of Management & Organization*, 47(3), 220–239.
- Aloysius, Rangga Aditya Nalendra, Y. R. (2021). Statistika Seri Dasar Dengan SPSS. *Media Sains Indonesia*.
- Amrullah, A. R., & Agustin, S. (2016). Pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap keputusan pembelian Honda beat. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(7).
- Arifianti, D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di RS Dewi Sri. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 6859–6869.
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1199–1205.
- Dwiarti, R., & Wibowo, A. B. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Taman Wisata Candi Prambanan. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(2), 157–170.
- Ferdinand, A. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dengan SEM: Pedoman. Penelitian untuk Skripsi*. Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Hasan, A. (2018). Marketing Edisi ke 1. *Media Pressindo: Yogyakarta*.

- Hidajahningtyas, N., Sularso, R. A., & Suroso, I. (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*, 12(1).
- Jasfar, F. (2015). Sinergi pemasaran jasa ritel. *BUKU DOSEN-2012*.
- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(9–10), 1013–1027.
- Kanaidi. (2018). Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. "COMPETITIVE" *Majalah Ilmiah*, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539.
- Kotler, K., & Keller, K. L. (2018). Marketing Management, 14th, Person Education. *Philip Kotler DanKevin LaneKeller*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (16th Global Edition)*.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis: Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengelolaan Data dengan IBM SPSS 22.0)*.
- Liu, Y.-C., Kuo, R.-L., & Shih, S.-R. (2020). COVID-19: The first documented coronavirus pandemic in history. *Biomedical Journal*, 43(4), 328–333.
- Lupiyoadi, H. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta. *Salemba Empat*.
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). *Journal of Applied Structural Equation Modeling*.
- Monim, C. J., Massie, J. D. D., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1156–1168.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2014). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Muninjaya, A. A. G. (2019). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*.
- Mursid, M. (2019). Manajemen Pemasaran, PT. *Bumi Aksara Jakarta*.

- Nirwana, S. (2005). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Nurrahmi, M., & Al Fikri, H. (2018). Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(02).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). Penelitian kuantitatif metode dan alat analisis. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*.
- Sherina, S., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada Pasien Rawat Jalan RSIA Amanah Probolinggo). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 11(2), 27–38.
- Solomon, M. R., & Panda, T. K. (2015). *Consumer behavior, buying, having, and being*. Pearson Education India.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2019). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sumarwan, Marwa, S., & Ujang, Nurmalina, R. (2014). Bauran pemasaran memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian asuransi jiwa individu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(3), 183–192.
- Suryosubroto, B. (2010). *Manajemen pendidikan di sekolah*. Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Kencana Prenada Media Group, Jakarta*.
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21–29.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan pelanggan. *Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vukmir, R. B. (2016). Customer satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.