

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, S. Z. A. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Perdagangan Sosial Terhadap Perilaku Pembelian Dimediasi Oleh Kepuasan Perdagangan Elektronik Bagi Pengguna Shopee di Surabaya*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *EMAS*, 3(3), 217–230.
- Astalini, A., Maison, M., Ikhlas, M., & Kurniawan, D. A. (2018). The Development Of Students Attitude Instrument Towards Mathematics Physics Class. *Edusains*, 10(1), 46–52.
- Al-Azzam, Dr. Abdel Fattah Mahmoud. 2018. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. *European Journal of Business and Management*. 7 (15).
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Bimo Walgito. (2018). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Buchory, Hery Ahmad & Djaslim Saladin. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Daryanto, 2019, Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2019. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Fitri, S., Nasution, Z., & Simanjuntak, D. (2022). Pengaruh Harga, Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian di Toko khanza Aeknabara. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 408–417.
- Felix, Rubogora. 2018. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *J Bus Fin Aff, an open access journal*.6 (1).
- FITRIYAH, K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bungah Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 23*. Edisi 8. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 21*. Edisi 7. Semarang : Baadan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss19*. Semarang : Undip
- Ghozali, I. (2018). aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Gorga, G., Chandra, Y. E. N., Barry, H., & Ginting, R. G. (2022). PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN PERSEPSI HARGA PRODUK LUAR NEGERI TERHADAP IMPULSIVE BUYING PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE (Studi Kasus Pada Generasi Z dan Milenial di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Profesional*, 3(1), 1–9.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., & Permadi, L. A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Harahap, E. S., Zulfendri, Z., Silitonga, E. M., br Brahmana, N. E., & Siagian, M. T. (2022). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID 19 DI IGD RUMAH SAKIT MURNI TEGUH. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1515–1525.
- Imelda, I., & Reza, S. (2022). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT WAHANA PRESTASI LOGISTIK CABANGSUMUR BATU JAKARTA PUSAT. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 371–381.
- Khadijah, S. N., & Dianasari, I. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA DI RSUD IBNU SINA KABUPATEN GRESIK. *Gemma Ekonomi*, 07(02), 154–171.
- Khadijah, S. N., SE, M. M., & Dianasari, I. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik*.
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh service quality, trust, dan consumer satisfaction terhadap consumer loyalty pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).

- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2022). *Marketing management: an Asian perspective*.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. (2012). *Marketing Management* 13. New Jersey : Pearsone Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. And Kevin Lane, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran "American Marketing Assosiation"*
- Kotler, P dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Jilid I, Jakarta: Erlangga.
- KASUS BUTIK SHIFA OLSHOP MEDAN). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 217–227.
- Koestanto, Tri Hari. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. 3 (10).
- Mongkaren, Steffi. 2019. *Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Jurnal EMBA*, 1 (4).
- Ndruru, D., Ndruru, W., Napitupulu, R. B., & Sembiring, V. (2022). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. CAREFASTINDO MEDAN. *JURNAL GLOBAL MANAJEMEN*, 11(2), 158–169.
- Permenkes, R. I. (1988). No. 159b. *Menkes/per II*.
- Putra, A. R., Rudiansyah, M. M. D. H., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E. A. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Lingkungan Fisik, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Lottemart. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 71–85.
- Pemenkes RI. 1998. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian Nomor 159b/MENKES/PER/II/1988. *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Republik Indonesia.

- Priansa Donni Junni, S.Pd., S.e., M.m.,QWP. 2018. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Edisi I, Cetakan I. Bandung : Alfabeta.
- Panjaitan, Januar Efendi & Yulianti, Ali Lili. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen. 11 (2).
- Romelah, S., & Wahyuni, D. U. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 11(11).
- Rustiananda, J., & Sulistya, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA D'LANS PONDOK MAKAN DAN RESTO DI KABUPATEN PURWODADI. *SMOOTING*, 20(2), 152–158.
- Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik. http://nextwahana.com/new_webrsbunder/, Diakses tanggal 10 Desember 2022.
- Resti, Devi & Soesanto, Harry. 2019. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati*. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, 5 (1).
- Sarwono, J. (2018). *Statistik untuk riset skripsi*.
- Silaen, R. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Bodypack Jakarta Pusat)*. Universitas YARSI.
- Sinaga, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 159–169.
- Siregar, S. (2019). *Satistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Penerbit: Bumi Aksara*. Jakarta.
- Siregar, S. (2018). *Statistika Parametrik untuk penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suliyanto, S. (2019). Perbedaan Pandangan Skala likert sebagai Skala Ordinal atau

skala Interval. *Prosiding Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro 2011*, 51–60.

Supomo, B., & Indriantoro, N. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.

Supranoto, P. M., & Suparman. (2022a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr . Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi) Putri Maryani Supranoto¹ , Suparman , 2 , Program Studi Administrasi Bisn. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.

Supranoto, P. M., & Suparman, S. (2022b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi). *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 619–626.

Suwardi, A. (2019). Modul Stata: Tahapan dan Perintah (Syntax) Data Panel. *Jakarta: Laboratorium Komputasi Departemen Ilmu Ekonomi-FEUI Lt, 1*.

Santoso, Singgih. 2019. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Silalahi, Ulber, M.A. 2019. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suparyanto & Rosad. 2019. *Marketing in Practice*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Swastha, Basu. 2019. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE-Yogyakarta.

Tim Penyusun. 2022. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universtas Gresik*. Gresik : Universitas Gresik

Tjiptono Fandy, Ph.D. 2019. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2019. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Ph.D. dan Candra. 2019. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : ANDI.
- Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(01), 37–44.
- Worldbank. *CIA World Factbook*. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/id.html>, Diakses tanggal 15 Desember 2019
- Worldbank. *Produk Domestik Bruto Indonesia*. Melalui https://www.indonesia-investments.com/id/keuangan/angka-ekonomi_makro/produk-domestik-bruto-indonesia/item253, Diakses tanggal 20 Desember 2018.
- Wijaya, J. P., Yanzi, H., & Nuralisa, Y. (2018). Persepsi Guru terhadap Implementasi Instrumen Penilaian Sikap Sosial pada Mata Pelajaran Ppkn. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(5).
- Wibowo, Setyo Ferry, Sarih, Iin Pusfita & Kresnamurti, Agung. 2019. *Pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Palembang*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 5 (2)
- Yamin, Regina. 2019. *Persepsi nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra Internasional Daihatshu Di Manado*. *Jurnal EMBA*, 1 (3).
- YOGASWARA, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Pelayanan Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya*. Universitas Jenderal Soedirman.
- yuli Riassta, I., Kusnadi, E., & Ediyanto, E. (2022). PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH MAKAN ANGKRINGAN 813 BEBEK BALURAN DI SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(7), 1501–1510.
- Zahratunnisa, Z., & Rahmat, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI