

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2020). 'The Theory of Planned Behavior: Frequently asked questions', *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
- Al-Assaf. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Prespektif Internasional*. EGC.
- Amanda, D. P. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Klinik Sebagai Variabel Pemediasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta .
- Anathasia, E. S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151.
- Azwar. (2019). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar.
- Bachman, R., & Akbar, Z. (2019). *Handbook of Trust Research*. Edward Elgar Publishing.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15.
- Budiastuti. (2020). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media.
- Bustami. (2015). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (1st ed.). CV IRDH.
- Dharmmesta, B. S., & Hani Handoko. (2016). *Manajemen Pemasaran. Analisis dan Perilaku Konsumen*. BPFY Yogyakarta.
- Gerson, R. F. (2020). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi. Muhammad. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Herlambang S. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 22(1), 85–96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- Kotler. (2018). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn). Prentice Hall International.Inc.
- Kotler P, and K. K. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Evaluasi kinerja SDM*. PT. Refika Aditama.
- Marchamah, D. N. S., & Desty, R. T. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.

- Mowen, J. C., & Minor, M. (2015). *Consumer Behavior*. Prentice Hall, Inc.
- Muninjaya, A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. EGC.
- Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional* edisi 6 (Peni Puji Lestari (ed.); 6th ed. Salemba Medika.
- Parasuraman. (2014). *The behavioral consequences of service quality*. Prentice Hall.
- Parasuraman, & Tjiptono, F. (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Andi Offset.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit., Pub. L. No. 30 (2022).
- Pohan. (2019). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Prapitasari, R., & Hidayatun, N. (2020). *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*. CV. Adanu Abimata.
- Rosyidi, I. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Gosyen.
- Safira, A. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tammeroddo Kab Majene. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin .
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2018). *Perilaku Konsumen* (Edisi 7, Z. Zoelkifli, Trans). Indeks.
- Simamora, H. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbitan STIE YPKN.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam (eds.); 1st ed.). Umsida Press.

- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. 1st ed. Penerbit Andi.
- Wiyono. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press Surabaya.
- Zahro, A., & Nurtjahjadi, E. (2024). Pengaruh Medical Service Quality Terhadap Minat Berobat Kembali Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Rsia Bunda Arif Purwokerto. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 9(1).