

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M., Sawitri, D., Priyatna, N. M., & Wijayanti, T. C. (2022). Peranan Word of Mouth Didalam Memediasi Efektifitas Digital Marketing Berbasis Social Media dan Kepuasan Pasien terhadap Keputusan Pasien Rawat Jalan untuk Berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati. *JEKOBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 114-126. ⁱ
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Aliman, S. L. & Keni. (2023). Peran Mediasi Brand Satisfaction terhadap Faktor-Faktor yang dapat Memprediksi Purchase Decision. *Business Management Journal*, 19(1), 55-72. <http://dx.doi.org/10.30813/bmj.v19i1.4063>
- Andreti, J., Zhafira, N. H., Akmal, S. S., & Kumar, S. (2013). The Analysis of Product, Price, Place, Promotion and Service Quality on Customers' Buying Decision of Convenience. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(6), 72-78.
- Bamfo, B. A. & Dogbe, C. S. K. (2017). Factors Influencing the Choice of Private and Public Hospitals: Empirical Evidence from Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 11(1), 80-96. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2015-0054>
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Chandra, C. & Keni. (2019). Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, Perceived Quality, dan Brand Loyalty terhadap Customer Purchase Decision. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 176-185. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3506>
- CNBC Indonesia. (2023). Rumah Sakit Umum di RI Meningkat, Paling Banyak Punya Swasta. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230214075125-128-413532/rumah-sakit-umum-di-ri-meningkat-paling-banyak-punya-swasta>, diakses pada tanggal 8 November 2023.
- Dewi, N. N., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). Pengaruh Lokasi Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Khusus Bedah Budi Kasih Majalengka. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(1), 3108-3116.
- DPR RI. (2023). Yohanis Fransiskus Lema: Pelaku Usaha Kesehatan Harus Tumbuhkan Kepercayaan Masyarakat untuk Berobat di Dalam Negeri. <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/46082/t/Yohanis%20Fransiskus%20Lema:%20Pelaku%20Usaha%20Kesehatan%20Harus%20Tumbuhkan%20Kepercayaan%20Masyarakat%20untuk%20Berobat%20di%20Dalam%20Negeri>, diakses pada tanggal 7 November 2023.
- Firmansyah, D. & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Ghozali, I. & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hartuti, E. T. K., Widiyanti, S. D., Faroh, W. N., Manik, C. D., & Irmal. (2020). The Influence of Location on Purchase Decision at Pakubuwono Apartments in South

- Jakarta. Dalam *The 1st International Conference on Management and Science*, 174-182.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Ika, M. Y. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak. *Bisma*, 6(3), 481-491.
- Indriani, D., Akbar, M., & Arianto. (2023). Pengaruh Word of Mouth dan Brand Image terhadap Keputusan Memilih Layanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Wardah: Jurnal Dakwah dan Kemasyarakatan*, 24(2), 75-91. <https://doi.org/10.19109/wardah.v24i2.21184>
- Issalillah, F., Khayru, R. K., & Mardikaningsih, R. (2022). Patient Satisfaction Based on Quality of Service and Location. *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 4(1), 31-37. <https://doi.org/10.35719/jiep.v4i1.60>
- Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Dengan SmartPLS*. Universitas Batam.
- Katadata. (2022). Sebanyak 115 Juta Masyarakat Indonesia Menuju Kelas Menengah. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/14/sebanyak-115-juta-masyarakat-indonesia-menuju-kelas-menengah>, diakses pada tanggal 26 Mei 2024.
- Kelvinia, Putra, M. U. M., & Efendi, N. (2021). Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil: JWEM*, 11(2), 85-98.
- Keni, Wilson, N., & Soelaiman, L. (2022). *Strategi dalam Mengembangkan Kepulauan Riau sebagai Destinasi Wisata Unggul di Indonesia*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Khuzaifah, H., Hendrati, I. M., & Purwanto, S. (2023). The Effect of Service Quality and Price Perception on Repurchase Intention through Customer Satisfaction Citilink Juanda Airport Surabaya. *Jurnal Pamator*, 16(1), 49-63.
- Kim, K. H., Kim, K. S., Kim, D. Y., & Kim, J. H. (2008). Brand Equity in Hospital Marketing. *Journal of Business Research*, 61(1), 75-82. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.05.010>
- Komalasari, F., Christianto, A., & Ganiarto, E. (2021). Factors Influencing Purchase Intention in Affecting Purchase Decision: A Study of E-Commerce Customer in Greater Jakarta. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 28(1), <https://doi.org/10.20476/jbb.v28i1.1290>
- Kompas. (2023). Digitalisasi Layanan Kesehatan Mempermudah Akses Masyarakat. <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/05/29/digitalisasi-layanan-kesehatan-mempermudah-akses-masyarakat>, diakses pada tanggal 3 November 2023.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Maesaroh, S. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Persepsi Masyarakat dan Word of Mouth terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit (Studi di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara). *Medikonis*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.52659/medikonis.v13i2.66>
- Nanda, V. D. & Keni. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Makanan Kecil di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(5), 515-519. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i5.20314>
- NU Online Jatim. (2023). Dokter Spesialis Kejiwaan RSI Unisma Jelaskan Dampak Buruk Self Diagnosis. <https://jatim.nu.or.id/pendidikan/dokter-spesialis-kejiwaan-rsi-unisma-jelaskan-dampak-buruk-self-diagnosis-8RklM>, diakses pada tanggal 3 November 2023.

- Oscar, Y. & Keni. (2019). Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga, dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 20-29. <http://dx.doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3300>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Rahmasari, A., Wijayanto, G., Kornita, S. E. (2022). Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 3165-3183. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i5.984>
- Rather, R. A., & Camilleri, M. A. (2019). The Effects of Service Quality and Consumer-Brand Value Congruity on Hospitality Brand Loyalty. *Anatolia*, 30(4), 547-559. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1650289>
- Ravangard, R. Khodadad, A. & Bastani, P (2020). How Marketing Mix (7Ps) Affect the Patients' Selection of A Hospital: Experience of A Low-Income Country. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 95(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s42506-020-00052-z>
- Rochmiati, R., Suryawati, C., & Shaluhiyah, Z. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pilihan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syariah. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 152-164.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Science, International Series in Decision Process, 2nd Edition*. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2018). *Perilaku Konsumen, edisi 7*. Jakarta: Indeks.
- Siagian, S., Lopian, J. S. L. H. V., & Wangke, S. J. C. (2020). Analysis Factor of Location Decision Making on SME'S in Manado. *Jurnal EMBA*, 8(4), 322-331. <https://doi.org/10.35794/emba.v8i4.30778>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syahsudarmi, S. (2022). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study. *International Journal of Indonesian Business Review*, 1(1), 29-37. <https://doi.org/10.54099/ijibr.v1i1.253>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose A Sampling Technique for Research. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205035>
- Tamtomo, H., Sandria, W., Arniwita, & Purwati, A. A. (2022). The Impact of Word of Mouth on Consumers' Purchasing Decision. Dalam *2nd International Conference on Business & Social Sciences*, 10-18.
- Tandijo, M. M. L., Efrata, T. C., & Padmawidjaja, L. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Leophone. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 8(4), 381-394. <https://doi.org/10.37715/jp.v8i4.3047>
- Tinta Hijau. (2023). Faktor Kenyamanan jadi Alasan Banyaknya Pasien RI Berobat ke Luar Negeri. <https://www.tintahijau.com/keluarga/faktor-kenyamanan-jadi-alasan-banyaknya-pasien-ri-berobat-ke-luar-negeri/>, diakses pada tanggal 6 November 2023.
- Veronica, H. & Keni. (2022). Pengaruh Kepuasan, Word-of-Mouth, dan Perceived Usefulness terhadap Intensi Membeli Kembali Produk Kecantikan Merek Lokal di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(6), 594-599. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i6.20661>

- Wijaya, H. & Keni. (2021). Pengaruh Service Quality, Word of Mouth, dan Brand Awareness terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Kendaraan di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(5), 518-523. <http://dx.doi.org/10.24912/jmbk.v5i5.13303>
- Wijaya, P. S. M. & Lomi, R. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 61–77.
- Winata, A. P. & Keni, K. (2023). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pemilihan Universitas di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(4), 793-802. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i4.25378>
- Wiratama, B., Wijaya, A. P., Prihandono, D., Wijayanto, A., & Suhud, U. (2022). Examining the Role of Word of Mouth in Purchase Decision: An Insight from Fashion Store. *Business: Theory and Practice*, 23(1), 231-238. <https://doi.org/10.3846/btp.2022.12554>
- Wong, K. K. K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32.
- Yulinda, F. A., Saryadi, & Prabawani, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Keputusan Pasien dalam Menggunakan Jasa Rawat Inap pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 1-9. <https://doi.org/10.14710/jiab.2016.13564>