

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Z. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah. *Kolegial*, 6(2), 149–159. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pzm73>
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 61-65.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Mudik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Fadhila, N., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1-15. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/view/1231>
- Febrianti, I. N. & Keni. (2021). Pengaruh Experiential Marketing dan Service Quality terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(1), 56-61. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i1.10400>
- Ghazali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, teknik, aplikasi menggunakan smart pls 3.0 untuk penelitian empiris. Badan Penerbitan 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>
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i1.2365>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, 14(1), 42-48.
- Haryeni, N.Y. (2019). Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang : Berpikir Ke Masa Depan. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, 13(1), 87-96. <https://doi.org/10.33559/mi.v13i1.1166>
- Hendy, S., & Keni. (2019). Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(5), 56-61. <http://dx.doi.org/10.24912/jmbk.v3i5.6082>
- 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*. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18645>
- Juliana & Keni. (2020). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 110-121. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7451>
- Keni & Sandra, K. K. (2021). Prediksi Customer Experience dan Service Quality terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191-204. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.11196>

- Kotler & Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 2, edisi ketiga belas, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuntoro, W. & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurniawan & Fransiscus, N.H. (2012). Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. *Stikes RS Baptis Kediri*.
- Lantang, L. & Keni. (2022). Pengaruh Service Quality dan Customer Experience terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta: Trust sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(3), 231-236. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18645>
- Mahfudhoh & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8 (1), 39-46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Muninjaya, A.A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Mustafa, Syahrudin, S., Marlina, L., Susilawati, E., & Saasa. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52–61. <https://jurnal.itk-avicenna.ac.id/index.php/jkma/article/view/26>
- Natawijaya, S. A. & Keni. (2018). Pengaruh Customer Perceived Value, Service Quality, dan Physical Environment terhadap Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 74-81. <http://dx.doi.org/10.24912/jmbk.v2i2.4831>
- Oscar, Y. & Keni, K. (2019). Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga, Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3 (1), 20-28. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3300>
- Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224298504900403>
- Prihandoyo, C., Juwari, & Iriyanti, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2), 167-179. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v12i2.161>
- Purba, H. H., Debora, F., Jaqin, C., & Adiyatna, H. (2021). Service Quality Analysis: An Empirical Study Of Customer Satisfaction In A Healthcare. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(1), 33-40. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i1.22>
- Puryanti. (2021). Analisis Pengaruh Perceived Service Quality terhadap Pemanfaatan Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 43-50 <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.246>
- Rivaldi .M.P, Syahril .E, & Matto .R.F (2019) Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. *Umi Medical Journal*, 4(1), 15-36. <https://doi.org/10.33096/umj.v4i1.48>
- Romadhona, N., Muhardi, & Kesumah, N. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Intergrasi Kesehatan Dan Sains*, 1(2), 114-120. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>
- Sari, M.R. Ardiwirastuti, I. & Harviandani, B.S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsgm Iik Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata*, 7(1), 56-61. <https://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360/183>

- Sari, SM. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61-72. <https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/22784/11697>
- Simanjanjorang, D., Susan, R., Hasan, B., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). The Analysis of Quality of Health Services Effect against Patient Satisfaction Patients at Royal Prima Medan Hospital. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 90–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.8293>
- Soumakil .Y, Syafar .M, & Yusuf .A (2021) Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-555.
- Sudjianto EY., & Japarianto, E. (2017). Pengaruh Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Di Hotel Kartika Graha Malang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 54-60. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.2.54-60>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suratri .M.A.L, Suryati .T, & Edwin .V.A. (2018) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239-246.
- Sutanto, F. & Keni. (2021). Pengaruh Service Quality, Service Convenience, dan Perceived Price and Fairness terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 129-134. <http://dx.doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11180>
- Tiyas EES. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21-29.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, (2009) [https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU\\_36\\_2009\\_Kesehatan.pdf](https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, (2009) [http://dkk.balikipapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS\\_.pdf](http://dkk.balikipapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS_.pdf)
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun penelitian kuantitatif untuk skripsi dan tesis*. Yogyakarta: Araska.
- Wijaya, P. S. M. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 61–77.
- Wilson, N., Keni, & Tan, P. H. P. (2019). The Effect of Website Design Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-Commerce Industry: A Cross-Continental Analysis. *Gajah Mada International Journal of Business*, 21(2), 187-222. <http://doi.org/10.22146/GAMAIJB.33665>
- Wong, K.K.K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32.
- Zeithaml VA., & Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing (3rd ed)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.