

DAFTAR REFERENSI

- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Chilfi, N., & Subariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Cilincing Tahun 2023. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 322–323.
- Rika, F., & Anung, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Jurnal Prima ekonomika-Vol.11 No 2 Oktober 2020*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2021. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.*
- Lupiyoadi, Rambat. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasanah, N., Nuringwahyu, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika). *Jiagabi*, 9(2), 185–191.
- Eka, P., Bambang, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina Volume 2, Nomor 3, Maret 2023.*
- Jarliyah H , & Nadiya A, (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance Vol. XIV No. 1 | Januari 2020.*
- Putu S, & Irman F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rika F, & Anung P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman*, 11(2), 84.
- Ristanti, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 603–609.
- Ritonga, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas

Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 13–14.

- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1), 1–16.
- Mongkaren, Steffi. (2020) .Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*. Volume I, Nomor 4 (2020) 1956
- Gugun, P., & Nina., K. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Klinik Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Journal of Management*, 1(1), 30–35.
- Syamsul, A., & Ruslan, M. (2021). Hubungan Antara Fasilitas, Harga Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Muara Laung. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 3(2), 12–20.
- Surasdiman, A., & Gunawan, I. K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 22–23.
- Tianur, S., & Hapzi, A. (2019). *Patient Satisfaction Model, Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital)*. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 40–45
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.
- Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap

- Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(2), 1–8.
- Prayitno, R. S., Dumarto, L., & Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), 1–19.
- Sholichah, A. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. *Skripsi*, 90. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/16182/>
- Sugiyono Guzman, K. C., & Oktarina, Nina Paper, W. (2023). BAB III METODE PENELITIAN Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008). *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 335–336.
- Zainaro, M. A., Kusumaningsih, D., & Karyanto, K. (2019). Hubungan Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. *Malahayati Nursing Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.33024/manuju.v1i1.843>
- Nastiti, A., & Astuti, S. R. T. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 8(1), 126–136.
- Widia Sari, A., & Siska, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwintangung. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 1(3), 119–131. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1197>
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanæ (Puskesmas Eban). *Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 2686–5661.
- Mashita, D. A. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Literature Review*. 3(2), 177–189. <https://sipora.polije.ac.id/5400/>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). *Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umum herna medan*. VI, 117–123.
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>