

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, D. C. & Hidayah, S. M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif Remaja Terhadap Pakaian. *Jurnal Spirits*, Vol.2 No.(1).
- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variabel intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (EBISMA)*, 1(2)
- Andari, MP & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Majalah Ilmiah Solusi*, 18 (3).
- Assyahri, W. (2020). *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman*. Universitas Negeri Padang
- Aulia, D., Rahmiati, R., & Tabrani, G. (2019). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Ecogen*, 2(1)
- Barata. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Eftitah, E., Martini, NP., Susbiyani, A. & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi*. Vol.19, No.1.
- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Manajemen*, 4(3), 1031. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.269>
- Engkur & Nia, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Non BPJS Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2019. *Jurnal Manajemen STEI*, 2(1).
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5 (2).

- Fadli & Sihombing. (2023). *Relevansi Antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol*. Yogyakarta: CV. Adanu Abimata.
- Federova, EO. (2023). The Influence Of Service Quality And Facilities On Customer Satisfaction At PT. Procurement Regional Office I Medan. *Scientific Journal Of Reflection*. 6 (4).
- Fatihudin, R & Firmansyah, A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) (1 ed.)*. Yogyakarta: deepublish.
- Fuadi, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri*, Vol. 6 No. 1
- Gandanesia, C & Maesaroh, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Program Universal Health Coverage di Rumah Sakit Wongsonegoro Kota Semarang. *Doctoral dissertation*, Faculty of Social and Political Science.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, S & Putra, A.H.P. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18 (3).
- Hasanah, W. U. (2020). The Effects of Product and Service Quality on Repurchase Decisions. *Journal of Physics: Conference Series*, 1833(1).
- Hasibuan & Sinurat. (2020). Manajemen dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan (Ahlimedia). *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 1 (3).
- Hendrik, J.J. (2024). Analysis Of Consumer Satisfaction Regarding The Quality Of Customer Service, Price And On Time Delivery. *JMPPK*. 3 (1).
- Hidayati, I. R., & Susanti, N. (2023). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen (Jemi17)*, 3(November), 75–104.
- Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Jakarta: Media Nusa Creative
- Ilhamy, W., & Veronica, R. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh. *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 10(36), 41-47.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jumawan, J. (2018). The Effect of Service Quality on Loyalty using Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone). *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 4(5)
- Keller, K.L & Chernev, A. (2022). *Marketing Management Sixteenth*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2020). *Marketing Management (15e Global Edition)*. Pearson Education.
- Kotler, P & Amstrong. (2017). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P & Keller, L. (2016). *Marketing Manajement, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Laksana, M.F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV. Al-Fath Zumar.
- Lukiyana, L., & Arsinta, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. *Business Management Journal*, 14(1), 49–58. <https://doi.org/10.30813/bmj.v14i1.1116>.
- Luthfia, A. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (2).
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1 (5).
- Maydiana, L. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadapKepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri”. *Jurnal Pendidikan TataNiaga (Jptn)*. Volume 7, Nomor 2 (hlm. 444-450).
- Manengal, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1)

- Molle, M, A., Mandey, S, I., Kojo, C (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap loyalitas konsumen pada Royal's Resto and function hall di kota ternate. *Jurnal EMBA*. 1 (2).
- Mulyapranada. (2021). *Pengantar Manajemen Organisasi Kontemporer:Teori, Perspektif, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Prianda Primamita.
- Muhsin & Izzudin (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal manajemen dan bisnis*. 3(2).
- Mutiara & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (E-Commerce Shopee). *Jurnal manajemen dan bisnis*. Vol.8. No. 2
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nova, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal tepak manajemen bisnis*. Vol. XII. No. 3
- Novitasari, N. (2022). Pengaruh Etika Kepemimpinan, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Fungsi Badan Pengawas, Tingkat Pemahaman Akuntansi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelaporan Keuangan Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Blahbatuh. *Jurnal KHARISMA*.2(1).
- Nuraiman & Capriani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Media Publikasi Penelitian Kebidanan*. 3 (1).
- Nurdelima, D. (2021). Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 927–932.
- Nurkholizah, S & Rochmani, S. (2021). Hubungan sanitasi sekolah dengan kesehatan siswa di SDN Sukasari II kecamatan rajeg tahun 2020. *Nusantara Hasana Jurnal*, 1 (1).
- Prayitno, R.S., Sumarto, L. and Darsono. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Selogiri, Kabupaten Wonogiri, *Jurnal Widya Ganecwara*, 11(1), Pp. 1–19.
- Prodengge, R.K. (2023). Analysis Of The Influence Of Service Quality, Facilities And Ease Of Access On Customer Satisfaction At General Ahmad Yani International Airport, Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*. 1 (2).
- Ramadhan, Y., Edward, R. & Ariesa, Y. (2019). Analysis Of The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As

- Intervening Variable In Menantea Field. *J. Educ. Res. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 4. doi: 10.51601/ijersc.v3i4.460.
- Ramadhani, R. & Sediawan, M.N.L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11(1)
- Rangkuti, F. (2017). *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Safrida, M. D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh. Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan, 8. <http://repository.helvetia.ac.id/2748/>
- Salsabila, L. N., & Agustina, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. Bio Edutech. *Jurnal Biologi, Pendidikan Biologi, dan Teknologi Kesehatan*. 2(1).
- Sakilah, N., Arifin, M. A., & Mallongi, A. (2020). Differences in service quality before and after accreditation at Pamboang Health Center, Majene Regency. *Enfermería Clínica*, 30, 345-348.
- Setyoparwati, I. C. (2019). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3), 111-119.
- Sim, Y. C., Mohd-Rosli, I. S., Lau, B. T., & Ng, S. Y. (2021). Patient satisfaction with medication therapy adherence clinic services in a district hospital: a cross-sectional study. *Pharmacy Practice (Granada)*, 19 (2).
- Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0). <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Sudarsono, H. (2020). *Buku ajar: Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulle, Y. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 2, No. 1, hal. 101-109
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.

- Surachman, S. &. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Economic*, 6 (2).
- Suratri, M. A. L. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas. Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Manajmen*. 2 (1).
- Suwarsito, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35
- Syahputra, RR & Herman, H. (2020). The Influence of Promotions and Facilities on the Decision to Stay at OSHotel Batam. *Cohesion Scientific Journal*, 4(3), 62-70.
- Tamonsang, M & Apriliyanto, MD. (2020). The influence of service quality and facilities on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable (Study at the Bakti Dharma Husada RSUD polyclinic, Surabaya). *Pragmatis*. 1 (2).
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2020). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F & Diana, A. (2019). ) *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Vipriyanti & Merinawati. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Jurnal Ilmu Administrai Negara*, 2 (3).
- Wi-Ad'ha, K.Q. (2020). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jakabaring Bowling Center*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Widiasari W. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesa.*;22(1):43–52.
- Widiastuti, Y., Bahri, H.S. & Hermanto. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi : Jurnal Ekonomi*. 16, 2 (Jul. 2020), 338-404.
- Wijayanthi, N.P.P.A & Goca, I.G.P.G.A.W. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Repurchase Intention Di Tokopedia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*. 8(1). DOI: [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v8i1.844](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v8i1.844)

- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam The Effect Of Service And Quality Facilities Of Customer Satisfaction On Mazda Workshop In Batam City. 8(1),1987–1996.
- Winarsih, B.D., & Farid. (2022). Pemberdayaan Dukungan Keluarga dalam Meningkatkan Pemahaman Pengetahuan Covid19 di Masyarakat Kabupaten Demak. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 4, 1–11.
- Wisnalmawati. (2019). Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, No. 3 jilid 10.
- Yuliana & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JAMBURA*, Vol 4. No 2.
- Yulianti, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuliati & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 14 (2).
- Yulfikasari, N. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, vol 1 no 3(3), p. 11.
- Yulfikasari, N. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, vol 1 no 3(3), p. 11.
- Zefanya, A. (2019) Kualitas Pertemanan Dan Agresi Relasional Pada Remaja Di Kota Surabaya, *Jurnal Manajemen & Psikologi*, Volume 16 Nomor 2.
- Zurony, M. J., & Goh, H. L. (2021). Factors Influencing Consumers' Attitude Towards E-Commerce Purchases Through Online Shopping. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(4), 223–230.