

DAFTAR PUSTAKA

- Amin et all. 2013. "Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia". *International Journal of Bank Marketing*, vol. 31, No. 2, 79– 97.
- Anfal, A. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018". *Excelent midwifery journal*. Vol. 3, No. 2, 1-19.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali". *Jurnal IPTA*, Vol. 5, No.1, 18–23.
- Arianto, N. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran Kompetitif* Vol. 1, No. 2, 83–101.
- Bachman, R., dan Akbar. Z. 2016. *Handbook of Trust Research*. USA: Edward Elgar Publishing.
- Chen, Sandy C. & Dhillon, Gurpreet S. 2017. "Interpreting Dimensions of Consumer Trust in E-Commerce. *Information Technology Management 4*".
- Colquitt, J. 2018. *Organization Behavior: Improving Performance And Commitmen In The Workplace*. Dubuque: McGraw-hill Education.
- Daradjat, Z. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- Daryanto., & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ernawati, N&Prihandono, D. 2017. "Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Pada Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas". *Management Analysis Journal*. vol 1, No. 6, 83-90.
- Essiam, J. 2013. "Service Quality and Patients Satisfaction With Healthcare Delivery : Empirical Evidence from Patients of the out Patient". *Departement of a Public University Hospital in Ghana*. Vol 5, No. 28.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Firmansyah, A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Herawati, N & Sulistyowati, M. 2020. "Peranan Marketing Mix Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Yamaha Di Surakarta". *Journal of Management, Bussines and Education*, Vol. 7, No. 1, 1-15.
- Herna, A. T. 2020. "Analisis Pengaruh Suasana Kedai Kopi, Fasilitas Wifi Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen". *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, Vol. 1, No.1, 1-2.
- Ikhsan, dkk. 2019. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Isna Medika Kota Cilegon". *Ekombis sains, jurnal ekonomi, keuangan dan bisnis*. Vol. 4 No. 1. 47-59.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandarsyah dan Utami. 2017. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 2, No. 1, 12.
- Jacobis, Rolando. 2013. "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 4, 619-629.
- Jogiyanto, H. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF Universitas Gajah Mada.
- Khoirista, dkk. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25, No.2.
- Kotler, P, dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management 15th edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management Global Edition 15th*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Kurniawan, A. 2019. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Laely, N. 2016. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel Di Kota Kediri". *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 3, No.2, 61-74.

- Loo, Petrus. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RS. Insani Stabat". *Jurnal JDM*. Vol. 3, No. 1, 1-13.
- Mahendrayani, N. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lion Air Dibandara Juanda Surabaya)". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4, No. 3, 1-7.
- McKnight, Choudhury, & Kacmar. 2017. "Developing and Validating Trust Measures for eCommerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*. Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*". Vol. 1.
- Mukarom, Z dan Muhibudin, W. L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mulyono, S. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien". *Journal Of Islamic Business Management Studies*. Vol 1, No. 1, 2020:32-42.
- Netriadi, dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan". *Jurnal Matua*, Vol. 3, No. 1, 91-106.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhab, B. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 1, No 2, 293-310.
- Oetama, S., Sari, D. 2017. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit". *Jurnal terapan manajemen dan bisnis*. Vol. 3, No. 1. 59-65.
- Ohly, J. 2010. "Masih Relevankah Strategi Marketing Mix Meningkatkan Kepuasan Pelanggan?". *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 1, No. 2, 162-168.
- Pasaribu, L. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sei Langkai Batam. Skripsi. Batam: Universitas Putera Batam.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. 2018. Jakarta: Deputi Bidang pembangunan dan Kemanusiaan.
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan & Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 4, No 5, 1422-1433.
- Prayitno, S. 2021. Kualitas Pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman. Skripsi. Universitas Jendral Soedirman.

- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahman, S dan Basri, H. 2018. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RS Moh Ridwan Meuraksa Jakarta”. *Jurnal SWOT: Jurnal Ilmiah Ilmu manajemen*. Vol. 8 No. 2. 408-419.
- Rahmi, dkk. 2019. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah”. *Bussines Management, Economic And Accounting*, Vol. 2, 689-703.
- Ratnasari, 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS di RSUD Karawang”. *Cakrawala management business journal* vol. 3, No. 2, 685-698.
- Riyanto, A. 2018. “Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi Andi”. *Ecodemica*, Vol. 2, No.1.
- Rochaety, E., dan Ratih, T. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rusandy, D. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 1, No. 3, 191 – 205.
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siswanto, D& Khasanah, I. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong). Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Sondakh, C, 2014. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 19-32.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-31. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi ke-13. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2021. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, W. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sujarweni, Wiratna. 2019. *Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, dan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suyitno. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)”. *Journal of Applied Business Administration*, Vol. 2, No. 1, 129–143.
- Suyitno. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien(Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Di Kabupaten Malang)”. *Journal Of Bussines Administration*, Vol. 2, No.1, 129-146.
- Thoha, M. 2017. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, F dan Chandra. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tumini & Pratiwi, M. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Akas Iv Probolinggo”. *Prosiding Seminar Nasional*, 286-300.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat 1 tentang Pemiliharaan Kesehatan. 1945. Jakarta.
- Wadhwa, S& Jaya, I. 2022. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Interventing(Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan)”. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol. 8, No, 2, 91-104.
- Wong, D. 2017. “Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di UBM”. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, Vol. 2, No. 2, 155–168.
- World Health Organization(WHO). 2008. What is the WHO definition of health ? www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions - Diakses pada November 2023.

- Yesenia & Siregar, E. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan". *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, vol. 5, No. 3, 183-199.
- Yuriansyah, A. L. 2013. "Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan". *Management Analysis Journal*, Vol. 2, No. 1, 8-14.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, M.J., & Gremler D. 2018. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (5 th ed). New York: McGraw-Hill.

