

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, 2015, hlm. 159.
- Assauri, Sofjan. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Azwar. (2012). *Metode Penelitian*, Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Abdillah., W dan Jogiyanto. (2013). *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Bakti, Umar, Hairudin, Robi Setiawan. (2021). Pengaruh Harga, Personal Selling, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Motor Pada Dealer PT. Yamaha Putera Langkapura. *Jurnal Cakrawala Indonesia*, Vol.1, No.1, September 2021.
- Basu Swastha dan Irawan. (2015). *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- Daryanto & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dewi, Triana. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pasien Instalansi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta) *Jurnal EBBANK* Vol.10 No.1 Hal. 49 – 56. Juni 2019.
- Dimiyati, Mohamad (2014). Peranan Experiential Marketing Dan Kepuasan Pasien Dalam Menciptakan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Fatimah Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 2014 - jurnal.unej.ac.id.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto (2013) Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA* 1465 Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473.
- Hasan , Sabri Aditya Halim Perdana Kusuma Putra (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 18(3), pp. 184-196, 2018).
- Hair, Joseph E, Jr, et al. (2014), *A primer on partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM)* SAGE Publication, Inc. California. USA.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance* Vol. XIV No. 1 | Januari 2017.
- Hasan (2012) *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, M Iqbal. (2012). *Pokok-pokok Materi Statistika 1 (Statistik Deskriptif)*. Edisi Kedua. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- Indriantoro, Nur and Bambang Supomo. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1. Cetakan ke-12*. Yogyakarta: BPFE.
- Kalnadi, D. (2013). *Pengukuran Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Pada UMKM Dengan Menggunakan Metode UTAUT*. Jurusan Adm.Bisnis, Fakultas ISIP, Universitas Lampung. (unpublish)
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. (2012), *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*, penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2012), *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta; Salemba Empat.
- Ma'ruf. Muhammad Hasan, (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*. Vol. 16 No. 02, Januari 2016.
- Mamik (2012). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1*. Surabaya: Prins Media Publishing
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 493-503.
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 575-584.
- Mulyadi, Nitisusastro. (2013). *Perilaku Konsumen dalam perspektif kewirausahaan*. Alfabeta: Bandung.
- Mulyadi, (2017), *Efektivitas Word of Mouth*, Marketing 03/VII/ Maret, 53-54.
- Mulyono, Sri. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien. *JIBMS: Journal Of Islamic Business Management Studies*. 01 (1), (2020) 26-34.
- Netriadi, Lira, Salfadri, Tifani Ratu Firdaus (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *JM*, VOL. , 3 NO. 1 , MARET 2021, Hal: 91-106.
- Pham, TSH and Ahammad, (2017) Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 124. pp. 332-342. ISSN 0040-1625. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.04.003>
- Pohan (2017) *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Priansa, Donni (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta

- Purbandari, Eny Dyah Sugandini dan Heru Tri Sutiono.(2018). Word Of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol. 11 No. 1 Maret 2018 : 111-124.
- Radito, Th. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, April 2014
- Roslina Lali Wuda dan Ni Wayan Sri Suprpti. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Pada Hospital Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.11 (2017).
- Riduan (2012). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analysis Jalur)*. Alfabeta : Bandung
- Schiffman dan Kanuk. (2014). *Perilaku Konsumen*.Edisi 7. Prentice Hall. Jakarta.
- Sernovitz. (2013). *Word of Mouth Marketing*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono, (2013). *Analisis SEM –PLS Dengan Warp PLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryani, Wan (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis FE-UNIVA Medan*.
- Sumadi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Word Of Mouth Positif Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 15 No. 1 Maret 2015: 10 – 18.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto J. & Limakrisna Nandan.(2012). *Perilaku konsumen dan srategi pemasaran untuk memenangkan persaingan bisnis, edisi kedua*, Jakarta, Citra Wacana Media.
- Sinulingga, Sukaria, (2015), *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Srijani, Ninik dan Achmad Sukma Hidayat. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA* Vol. 7, Maret 2017, Hal 31 – 38.
- Sugiyono. (2015) . *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad, (2003). *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Cet ke-4 Edisi Revisi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perilaku Konsumen)*. BPF:Yogyakarta

- Tjiptono. Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tripathi, Gaurav (2017).Customer Satisfaction And Word Of Mouth Intentions: Testing The Mediating Effect Of Customer Loyalty. *Journal of Services Research*, Volume 17, Number 2 (October 2017).
- Utomo, Mohamad Nur, (2018), *Analisis PLS Dengan Warp PLS 6.0 Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi, Universitas Borneo Tarakan.
- Wahyudi, Didik dan Yessy Artanti. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien RSUD DR Soetomo Graha Amerta. *Jurnal Ilmu Manajemen* | Volume 2 No 2 April 2014.
- Yamit, Zulian. (2012). *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yamin, Sofyan Dan Heri Kurniawan. (2012). *Structural equation model : belajar lebih mudah teknik analisa data questioner dengan lisrel – PLS*. Jakarta. Salemba empat infotek.
- Yuriansyah, Auli Lucky (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. MAJ 2 (1) (2013).

Peraturan perundang undangan:

- PP No 47 tahun 2014 Sarana pelayanan medic
- PP 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan ditempatkan pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229.
- SK Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit