

DAFTAR PUSTAKA

- Afroz, N. N. (2019). *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Evidence from Banks in Tangail*. 4(2), 145–159.
- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 30–44.
- Agustina Shinta. (2020). Manajemen Pemasaran: Manajemen Pemasaran Modern. In *Management Pemasaran* (Vol. 9, Issue 2).
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (2000). Attitudes and the Attitude-Behavior Relation: Reasoned and Automatic Processes. *European Review of Social Psychology*, 11(1), 1–33. <https://doi.org/10.1080/14792779943000116>
- Al-Borie, H. M., & Sheikh Damanhour, A. M. (2017). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a servqual analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30. <https://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- Alhayat, F. S. (2017). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jaan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewieausahaan*, 01(2), 88–89.
- Ananda, A., Pidada, P., & Wandebori, H. (2016). Factors That Influence Revisit Intention To Hospital a Case Study of Balimed Hospital. *Journal of Business and Management*, 5(4), 530–539.
- Anshori, M., & Iswanti, S. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cipta Pustaka Media. ISBN 979-3216-90-5
- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bnj Elektronik Kota Lubuklinggau. *Buletin Bisnis & Manajemen*, 02(01), 41–63. <https://media.neliti.com/media/publications/58277-ID-pengaruh-promosi-dan-pelayanan-terhadap.pdf>
- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 20–30. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i1.214>
- Arzena, D. M. (2016). *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*. 4(1), 1–23.
- Ayu, A., Corresponding, M. P. D., & Kusumawardani, K. A. (2021). *Predicting the Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction Predicting the Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction*. February.

- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., Multazam, M., Studi, P., Kesehatan, M., & Muslim Indonesia, U. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal ISSN*, 1(02), 2.
- Berry, L. L. (2016). Revisiting “big ideas in services marketing” 30 years later. *Journal of Services Marketing*, 30(1), 3–6. <https://doi.org/10.1108/JSM-10-2015-0318>
- Borden, N. H. (2020). The concept of the marketing mix. *Journal of Advertising Research*, 4(2), 2–7.
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.007>
- Chotimah, S., & Dian Wahyudi, H. (2019). Pengaruh Perceived Value Terhadap Revisit Intention: Mediasi Customer Satisfaction Pada Pengunjung Jawa Timur Park I Batu. *Ekonomi Bisnis*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.17977/um042v24i1p1-11>
- Culliton, J. W. (1948). *The management of marketing costs*. Boston : <http://hdl.handle.net/2027/uc1.b4277712>
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99–113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Donio', J., Massari, P., & Passiante, G. (2016). Customer satisfaction and loyalty in a digital environment: An empirical test. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 445–457. <https://doi.org/10.1108/07363760610712993>
- Eka Widya Citra, Amran Razak, A. Rizki Amelia, A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021 Prosiding Seminar Nasional SMIPT 2021 Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi , vol . *Prosiding Seminar Nasional*, 4(1), 379–396.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 295. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i2.1005>
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Fahrani, M. R. (2018). Artikel Ilmiah Artikel Ilmiah. *STIE Perbanas Surabaya*, 0–16.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen edoman Penelitian untuk Penulisan*

Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen (5th ed., pp. 104–107). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Firmansyah. (2015). Komunikasi Pemasaran. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). CV. penerbit Qiara Media.
- Firmansyah. (2018). Perilaku Konsumen. In Dwi Novindiantoko (Ed.), *Perilaku Konsumen* (1st ed., Vol. 59). CV Budi Utama Deepublish.
- Firmansyah, D. F. & A. (2019). *Pemasaran Jasa* (2nd ed.). CV. Budi Utama Deepublish.
- Fornell, C. (2016). Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <http://www.jstor.org/stable/1252129>
- Ghaliyah, D., & Mubarak, E. S. (2017). The Influence of Service Quality, Hospital Image, and Promotions to Patients' Trust and Loyalty. *European Journal of Business and Management*, 9(20), 86–97. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/37814>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). artial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.). In *Universitas Diponegoro* (p. 255).
- Gulla, R., Oroh, sem G., & Roring, F. (2015). Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1313–1322.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. Sage, 165.
- Hair, J. F. (2020). Preparation and characterization of nonwoven fibrous biocomposites for footwear components. In *Polymers* (Vol. 12, Issue 12, pp. 1–18). <https://doi.org/10.3390/polym12123016>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook. In *Springer*.
- Hamid R.S, S. . . (2019). *Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian*.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). PT Pustaka Ilmu Group.
- Hartini, S. (2012). *Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar*. 4.
- Haryanto, R. A. (2015). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MC Donald's Manado. *EMBA*, 1(4), 1465–1473.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/139>
- Haryono, S. (2016). Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS, LISREL, PLS. *Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama*, 450.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762–1800. <https://doi.org/10.1108/03090560310495456>
- Hermawan Kertajaya, iwan. (2020). Marketing 4.0. In *Wiley* (Vol. 5, Issue 3). Tuck School Of Business.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2015a). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM (Jurnal Ekonomi, Administrasi, Dan Manajemen)*, 12(1), 39–53. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183/946>
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2015b). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM (Jurnal Ekonomi, Administrasi, Dan Manajemen)*, 12(1), 39–53. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183/946>
- Hu, H.-Y., Cheng, C.-C., Chiu, S.-I., & Hong, F.-Y. (2011). A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwan's medical service industry. *African Journal of Business Management*, 5(1), 187–195. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.951>
- Ii, B. A. B. (2011). *Bab ii tinjauan pustaka. 1990.*
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 325–334. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.133>
- Indra, H. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.112>
- Irwansyah, R., Listya, K., Setiorini, A., Hanika, I. M., Hasan, M., Utomo, K. P., Bairizki, A., Lestari, A. S., Rahayu, D. W. S., Butarbutar, M., Nupus, H., Hasbi, I., Elvera, & Triwardhani, D. (2021). *Perilaku Konsumen*. Widina Bhakti Persada.
- Jandavath, R. K. N., & Anand, B. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intention : empirical evidence from India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 48–74.
- Jonathan, J. V., Rahmat Syah, T. Y., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit "X." *Jurnal Ilmu Kesehatan*

Masyarakat, 11(01), 33–41. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i01.1019>

- Kenny, A. T. & A. (2016). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta). *Jurnal Ekonomi*, 7(November 2016), 2.
- KesumaTanudjaya, P. (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Klinij Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. *Repostory Universitas Trisakti*, 7(1), 5.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.
- Kotler, P. T., & Keller, K., L. (2015). (2016). *Framework for marketing management*. Pearson Custom Publishing.
- Kotler, Philip., dan K. L. K. (2018). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals*. Pearson Custom Publishing. <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Principle of Marketing*. Penerbit Erlangga.
- Kurniasari, L. A. (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019. *Repostory Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Lai, K. P., Yee Yen, Y., & Siong Choy, C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013>
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1237–1245. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5802>
- Luhur Sukamuljo, Endang Ruswanti, M. A. (2021). Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect. *Journal Of Multidisiplinary Academy*, 05(04). <https://doi.org/10.51971/joma.v5n4.01102021>
- Luis, F., & Moncayo, G. (2018). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Dimensi Kualitas Produk Terhadap Penggunaan Layanan Jaringan Speedy Pada Telkom Speedy Di Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*.
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. (2020). Analisis Sem-Pls dengan Warp-pls 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis. In *Googe Book*. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=NbMWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=sholihin+analisis+%22sem+pls%22+dengan+warppls&ots=X5gCBA0rgQ&sig=1JvGgwE2_j6_9CpfDF-3X8RS7MU&redir_esc=y#v=onepage&q=sholihin analisis](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=NbMWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=sholihin+analisis+%22sem+pls%22+dengan+warppls&ots=X5gCBA0rgQ&sig=1JvGgwE2_j6_9CpfDF-3X8RS7MU&redir_esc=y#v=onepage&q=sholihin%20analisis)

%22sem pls%22 dengan warppls&f=false

- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2009). Undang- Undang Republik Indoneusa Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. In *Mahkamah Konstitusi*. <https://doi.org/10.1038/132817a0>
- Margita Enno Yunida. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. In *Applied Microbiology and Biotechnology* (Vol. 85, Issue 1).
- Maulana, Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(1), 516–524.
- Mc Jerome Carthy, E. (2002). Basic Marketing A Global-Managerial Approach. In *Basic Marketing: A Global- Managerial Approach* (Vol. 14). McGraw-Hill Compenies.
- Miniard & Engel Blackwell. (1995). *Consumer behavior*. The Dryden Press. <https://www.worldcat.org/title/consumer-behavior/oclc/32666931>
- Mohammad Nugraha, N., Anwar, A., Priadana, M. S., & Mohammad Firdaus, O. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 3(1), 14–19. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.172>
- Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' intent to revisit with trust as the mediating role: lessons from Penang Malaysia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 140–159. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-10-2017-0056>
- Mufrizal, M., Warjio, W., & Hartono, B. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *PERSPEKTIF*, 11(1), 35–41. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5281>
- Nasution, A. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mitra Beasiswa (Studi Kasus AJB Bumiputra 1912 Cabang Setia Budi)*. Repository Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nguyen Viet, B., Dang, H. P., & Nguyen, H. H. (2020). Revisit intention and satisfaction: The role of destination image, perceived risk, and cultural contact. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1796249>
- Octaviani, D., Niswan, E., Arizona, N. D., Laurentina, A., & Hasyim, M. A. N. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan di Kabupaten Kubu Kalimantan Barat. *E-JOURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN*, 6(1), 10.
- Pambudi, N. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permana Medika Kebumen). *Angewandte Chemie International*

Edition, 6(11), 951–952., 10–27.

- Parasuraman. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.pdf.*
- Parasuraman. (2011). *The Behavioral Consequenses of Service Quality, Jurnal of. Marketing, 60.*
- Park, S., Kim, H. K., Choi, M., & Lee, M. (2021). Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. *PLoS ONE, 16(5 May), 1–15.* <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250546>
- Parmin. (2017). Pengaruh Service Quality dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen STIE Putra Bangsa Kebumen, 110265(2), 110493.*
- Pi, W., & Huang, H. (2011). Effects of promotion on relationship quality and customer loyalty in the airline industry: The relationship marketing approach. *African Journal of Business Management, 5(11), 4403–4414.* <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1426>
- Rafikasari, T. (2021). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen e-ISSN: 2461-0593. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sirkah Purbantara Utama, 10, 1–18.*
- Rahayu, S., & Suwarni, E. S. (2017). Analisis Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Iis Medika Kartasura Sukoharjo dipandang dari sudut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. *ProBank, 2(2), 9–24.* <https://doi.org/10.36587/probank.v2i2.179>
- Rahmad Solling, S. M. A. (2016). Structural Eqiation Modeling (SEM). In *PT. Inkubator Penulis Indonesia (Vol. 1999, Issue December).*
- Rahmawati, K. N. (2018). *Pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit pku muhammadiyah kebumen.* Repository Universitas Islam Yogyakarta.
- Raka Sukawati, T. G. (2021). Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit), 10(2), 119–127.* <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.12230>
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola, 7(1), 95–114.* <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i1.122>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis, 1(2), 210–223.* <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Ratna Dewi Untari, Waluyo Budi Atmoko, N. A. B. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Nilai Persepsian dan Kelekatan Merek Secara Emosional Pada Perilaku Memilih Rumah

- Sakit. *Repostory Universitas Tidar, September*, 268–277.
- Riswardani, Y. T. sari. (2017). Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 14(2), 11.
- Rizkiawan, I. K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845>
- Rojiati, U., Saloom, M. K. I. G., Rosmawati, M. S., Pi, S., & Fathihani, M. S. (2021). *T e o r i Perilaku Konsumen*. PT. Nasya Expanding Management.
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600–613. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0068>
- Santoso, N. E., & MARTINI, N. (2020). Pengaruh Price, Physical Evidance Terhadap Customer Satisfaction Melalui Customer Loyalty. *JSMBI (Jurnal ...)*, 10(1), 36–49. <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/11758%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/11758/1/3385-10026-1-PB.pdf>
- Saputra, F. I. (2019). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.
- Saputra, F. I., & Arzena, D. M. (2019). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1), 445–457.
- Sarwono, J. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Graha Ilmu Pustaka.
- Schiffman, Leon, L. L. K. (2008). Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. In *Prilaku Konsumen*. PT. INDEKS.
- Sejarah Rumah Sakit Paru Jember*. (2022). <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=rumah+sakit+paru+jember#lrd=0x2dd694485d3653d9:0xd0bd19eed26d9073,1,,>
- Selang, C. A. . (2002). *Analisis Manajemen Pemasaran , Perencanaan, Impementasi dan Pengendalian*. 1(3), 89.
- Shalamah, U. H., & Indrawati, F. (2021). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan Masyarakat*. 5(1), 145–157.
- Shamim, A. (2011). *Consumer Behavior Consumer behavior* (8th ed., Vol. 27, Issue 23). Dryden Press.
- Shim, H., Shin, N., Stern, A., Aharon, S., Binyamin, T., Karmi, A., Rotem, D., Etgar, L., Porath, D., Pradhan, B., Kumar, G. S., Sain, S., Dalui, A., Ghorai, U. K., Pradhan, S. K., Acharya, S., Quan, L. N., Rand, B. P., Friend, R. H., ... Gmbh, Z. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan pasien Sebagai Variabel Intervening. *Advanced Optical Materials*, 10(1), 1–9.

- Silvi Wulandari, Sri Rakhmawati, B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Layanan Kesehatan Rumah Sakit Negeri Di Tangerang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14, 2013–2015.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Studi pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sitepu, E. S. (2011). Profesional Public relations. In *Nursing times* (Vol. 94, Issue 44). Repository Universitas Sumatera Utara.
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME : Journal of Management*, 2(2).
- Standardization, T. I. O. for. (2015). *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en>
- Sudrajat, A. (2020a). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 41–49. <https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.111>
- Sudrajat, A. (2020b). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 41–49. <https://doi.org/10.34308/eqien.v7i1.111>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (1st ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sukamuljo, L. E. R. & M. A. (2021). Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect. *Journal Of Multidisciplinary Academy*, 05(04). <https://doi.org/10.51971/joma.v5n4.01102021>
- Suryani, D. D. (2017). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Wisatawan di Pulau Pahawang Lampung. *Repository Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 251–269. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-06-2016-0028>
- Syam, P. J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence of Service Quality towards Revisit Intention to Private Hospitals in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(2), 8731–8741.
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39–60. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v7i1.520>

- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90013-2](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90013-2)
- Tjahjaningsih, E. (2018). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.
- Tjiptono fendy. (2014). Pemasaran Jasa. In Andi (Ed.), *Pemasaran Jasa*. PT. Karya Pena Nusantara.
- Triana Helmawati, S. D. H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *Repostory Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Tumbuan, W., & Sengkey, L. (2014). Strategi Relationship Marketing Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Âkasih Ibuâ Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 182–191.
- Vanichchinchai, A. (2021). An Analysis of hospital characteristics on lean and service quality. *International Journal of Lean Six Sigma*, 12(6), 1184–1208. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-07-2020-0107>
- Wahidin, R., & Makassar, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. 7(1).
- Wandebori, H. (2017). Revisit Intention to Hospital: Factors Unveiled From a Case Study of Balimed Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan / Journal of Theory and Applied Management*, 10(3), 205. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v10i3.3551>
- Wardani, D. N. O. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap kualitas pelayanan. *Journal Manajemen Dan Bisnis Universitas Jember*, 2(02).
- Yeta, M. D. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Health Sains*, 1(5), 310–319.
- Yuniarti. (2021). Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen. *Repostory Universitas Islam Indonesia*.
- Zubayer M. & Hoque. (2019). Healthcare Service Quality And In-Patients' Satisfaction: An Empirical Investigation On Healthscape's Tangible Quality. *Journal, Global Vol, Social Sciences Centre, European Uk, Development*, 7(5), 39–55.