

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, D. F. (2021). Pengaruh Penerapan Computer Self Efficacy, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Risiko Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Wpop (Studi Kasus Pada Kpp Pasuruan). *E-Jra*, 09(05), 81–97.
- Ahmad Baidowi, Wanta, D. E. H. (2024). The Influence Of Transformal onal Leadership Style And Work Discipline On Employee Performance Pt Sinar Mandiri Teknik Bekasi. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 5(2), 5661–5672.
- Aisyah, S., & Harto, B. (2024). Analisis Customer Journey Dalam Meningkatkan Customer Experience Pelanggan Di Fore Coffee Shop Yang Berbasis Teknologi. *Ekoma : Jurnal Ekonomi*, 3(3), 971–986. <https://doi.org/10.56799/Ekoma.V3i3.3198>
- Amalia, R., & Lestari, S. (2024). Optimizing The Success Of Hospital Management Information Systems In The Digitalization Era. *Procedia Of Engineering And Life Science Vol.*, 6, 189–196.
- Anggraeni, D., & Arafah, W. (2023). Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Retention Intention Pada Platform Digital Banking. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1478–1483. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V6i3.1714>
- Apriani, D., Azizah, N. N., Ramadhona, N., & Kusumawhardani, D. (2023). Optimasi Transparansi Data Dalam Rantai Pasokan Melalui Integrasi Teknologi Blockchain. *Jurnal Mentari: Manajemen Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 1–10.
- Aqil, M., & Rumianti, C. (2025). Digitalisasi Pelayanan Dan Transformasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Rsud Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal E-Bussiness*, 4(2), 135–145.
- Bayhaqi, M., Asri, & Syahrir, I. (2025). The Influence Of Digital Transformation And Information Management On Patient Satisfaction With Hospital Service Efficiency As An Intervening Variable. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 10(2).
- Demirel, D. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination Of Digital Crm. *Journal Of Business Economics And Management*, 23(3), 507–531.
- Dwirini. (2023). Modernisasi Teknologi Informasi Dan Sap Pada Laporan Keuangan Di Moderasi Kapasitas Sdm. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(April), 1259–1270.
- Emon, M. H., Khan, T., & Alam, M. (2023). The Influence Of Digital Information Technology And Ease Of Use On Patient Satisfaction Through Perceived Service Quality - A Study On Hospitals In Bangladesh. *International Journal Of Research And Applied Technology*, 3(2), 254–266.
- Fadilah, A. N., & Susanti, A. S. (2025). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dan Penggunaan Teknologi Informasi Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Pegawai Dengan Loyalitas Sebagai Mediasi Di Rsau Dr. M. Salamun. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (Marsi)*, 9(4).

- Farrel Shidqi, M., Darmastuti, I., & Suryo Wicaksono, B. (2023). Pengaruh Digitalisasi Sistem Kerja Perusahaan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Efektivitas Komunikasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang) Mochammad. *Diponegoro Journal Of Management*, 12(1), 1–8.
- Ferdinand. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dengan Sem : Pedoman Penelitian Tesis, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Firdaus, L., Azhar, R., & Kesumah, F. S. D. (2023). The Effect Of Transformational Leadership And Technological Innovation On Employee Performance With Organizational Culture As An Intervening Variable. *Asian Journal Of Economics And Business Management*, 2(1), 121–137. <https://doi.org/10.53402/Ajebm.V2i1.263>
- Flavio Do Rosario Mesquita. (2022). Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Tais Market Dili. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 12.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal Of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/Par.V1i3.2800>
- Hasugian, S. (2022). Peranan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Distrik Navigasi Kelas Iii Sibolga. *Sketsa Bisnis*, 9(1), 73–90. <https://doi.org/10.35891/Jsbs.V9i1.3188>
- Idris, M. H. (2024). Strategi Peningkatan Profesionalisme Tenaga Pendidik Berwawasan Teknologi Informasi Menuju Masa Depan Digitalisasi Pendidikan. *Jurnal Basicedu*, 8(2), 1086–1093. <https://doi.org/10.31004/basicedu.V8i2.7272>
- Indrian, E., Deden Mulyana, H., & Abdullah, Y. (2023). Pengaruh Burnout, Work Life Balance Dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Serta Implikasinya Terhadap Kinerja (Survey Pada Perawat Rs Prasetya Bunda Di Tasikmalaya). *Journal Intelektual 2023*, 2(1), 27–37.
- Isjati, M. Y. I., Sri Wulandari, & Sinta Novratilova. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Variabel Moderasi Jenis Pembayaran Di Rs Pku Muhammadiyah Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (Jhimi)*, 2(3), 6–10. <https://doi.org/10.46808/Jhimi.V2i3.130>
- Istighfarnissa, N., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pembelian Tiket Di Situs Traveloka). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 399–410. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2022.34880>
- Kasmirandi, K., Abbas, S. A., & Chaeruddin, C. (2024). Inovasi Teknologi Dan Kepemimpinan Transformasional: Kunci Peningkatan Kinerja Pegawai Di Enrekang, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 7(1), 249–256. <https://doi.org/10.57093/Metansi.V7i1.287>
- Kusuma, R. S., Reza, L., & Endriharto, A. K. (2023). Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Aset Di Akrb Yogyakarta. *Computatio: Journal Of Computer Science And Information*

Systems, 1, 100–109.

- Latuo, T. A., & Nuryani, H. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Ferizy Penyeberangan Pototano- Kayangan. *Jejak Digital Jurnal Ilmu Ilmiah Multidisiplin, 1*(5), 3935–3947.
- Lende, S. (2025). Dampak Sistem Informasi Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Xyz Melalui Loyalitas Pasien. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (Ajsh), 5*(1).
- Lukman Hakim Sangapan. (2025). Pengaruh Pemakaian Teknologi, Kepemimpinan, Penerapan Efisiensi, Terhadap Peningkatan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Lukman Hakim Sangapan, 3*(2), 6.
- M. Adjie Pangestu Mt, I. M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (E-Wallet) Ovo Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management Volume, 10*, 1–11.
- Ma, J., & Kang, T. (2025). The Impact Of Digital Technology Characteristics On Operational Decision Optimization: The Mediating Role Of Information System Agility In Healthcare Supply Chains. *Sustainability, 1*–26.
- Maharani, O. S., & Wijayanti, R. F. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol.7, No., 1*.
- Mastura, Z., & Ibrahim, A. (2021). The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction: A Study Of Bank Aceh Syariah In Banda Aceh. *Journal Of Business Administration, Vo, 11*(01), 321–331.
- Mayansara, A. (2025). Pengaruh Digitalisasi Manajemen Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Tinjauan Literatur. *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia E-Issn:, 197*–202.
- Mirandasari, N. M., Firmansyah, F., Islam, U., Maulana, N., Ibrahim, M., Gerbangkertosusila, J., & Kawasan, L. (2024). Mediated By Customer Satisfaction Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Gerbangkertosusila Atau Surabaya Raya Merupakan Aglomerasi Kota Megapolitan Di Jawa Timur Yang Berpusat Di Kota. *Management Studies And Entrepreneurship Journal, 5*(2), 7469–7483.
- Muhammad Rifial, Amran Razak, Darmawansyah Darmawansyah, Indar Indar, A. R. (2024). Impact Of Health System Usage, Patient Satisfaction, Information Quality, And Service Quality On Hospital Management Information System Utilization At Madani Regional General Hospital. *Integrative Biomedical Research, 8*(11).
- Muhasim, H. (2021). Manajemen Akhlak Peserta Didik Di Era Modernisasi Teknologi Informasi. *Manazhim : Jurnal Manajemen Dan Ilmu Pendidikan, 1*, 1–25.
- Murniati, E. (2025). Kemanfaatan Digitalisasi Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Pembelian Dan Pembayaran Diplatform E-Commerce Terhadap Kepuasan Pemakai.

Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan, 01(03), 346–357.

- Ninditama, I. P., & Porwani, S. (2023). Digitalisasi Pengadministrasian Bidang Akademik Pada Staff Di Politeknik Kent Bogor. *Suluh Abdi*, 4(2), 95. <https://doi.org/10.32502/Sa.V4i2.5389>
- Nur Lena, & Syahputra, R. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen, Dalam Membangun Citra Perusahaan. *Economics And Digital Business Review*, 6(2 Se-Articles), 148–160.
- Oktarini, K. W. (2023). Pajak Ekonomi Sirkular Dan Keberlanjutan Lingkungan. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 2313–2316.
- Palapessy, V. E. D., & Susanti, R. (2025). Digital Transformation In Hospital Services: The Effect Of Digitalization Of Hospital Management Information Systems And Modernization Of Information Technology On Patient Satisfaction Through The Quality Of Health Services In Indonesia. *Journal Of Hospital Administration And Management* 2025, 6(1), 38–49.
- Palapessy, V. E. D., Susanti, R., & Irawan, R. (2026). Peran Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Di Tengah Perubahan Kebijakan Kesehatan. *Sehati Jurnal Kesehatan*, 6(1), 99–104.
- Paper, O., Hagist, C., Liebe, J., Esdar, M., & Pross, C. (2022). The Effect Of Hospital Management Digitalization And Digital Information Technology On Patient Satisfaction Through Patient Loyalty: A Nationwide Multiple Regression Analysis Across German Hospitals. *Journal Of Medical Internet Research*, 24, 1–13. <https://doi.org/10.2196/40124>
- Permatasari, I. P., & Irawati, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Digitalisasi Kerja Dengan Efektivitas Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kpri Manghayu Sejahtera Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (Jkim)*, 2(3), 348–356. <https://doi.org/10.21107/Jkim.V2i3.16215>
- Praminiarti, I. D., Satya, M. D., & Ramadhan, D. (2024). Pengaruh Inovasi Teknologi Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Di Lingkup Perkantoran Modern. *Komunika : Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(3), 42–54. <https://doi.org/10.70437/Komunika.V1i3.880>
- Qomariah, N., Khamil, A., Kamil, I., Cahyono, D., Sanorsa, A., & Nursaid, N. (2024). The Role Of Influencers In Increasing Purchasing Decisions With Variable Trust As An Intervening Variable. *Procedia Of Social Sciences And Humanities Seminar Nasional Dan Call For Book Chapter Modernisasi Teknologi Dan Pendidikan Islam Era Society 5.0*, 1(1), 110–121.
- Qurohman, T. D., & Indriyani, F. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Simrs Pada Rsud Tarakan Jakarta Menggunakan Metode System Usability Scale. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8(4), 1068–1080.
- Qurrotul ‘Aini, Mohammad Balafif, S. R. (2025). Pengaruh Digitalisasi, Transformational Leadership, Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja

- Pada Pengadilan Tinggi Agama Surabaya. *Indonesian Journal Of Management Science*, 175–187. <https://doi.org/10.46821/Ijms.V4i2.733>
- Rahmawati, A., Padmanty, S., & Setyawan, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital, Kepercayaan Pada Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Skincare Lokal. *Machine Learning For Health*.
- Risandhy Mulia Perdana, Mhd. Fadlilah Nasution, R. W. (2024). Penyuluhan Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dan Modernisasi Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Paluta*, 1(2), 12–17.
- Rohmah, F. (2025). Pengaruh Kepuasan Pasien Dan Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Administrasi Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*.
- Rohmah, F., Ristika, A., & Widodo, K. (2025). Pengaruh Digitalisasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Administrasi Pasien. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5, 952–960.
- Rudianana, R., Veranita, M., & Mustiraya, R. (2025). The Influence Of Service Quality On Satisfaction In Shaping Patient Loyalty Herlina Kasih Hospital Sorong. *Journal Of Social And Policy Issues*, 3.
- Saputra, W. (2025). Dampak Digitalisasi Manajemen Rumah Sakit Dan Sistem Informasi Digital Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Efisiensi Pelayanan: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (The Public Health Science Journal)*, 68.
- Simon. (2025). Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik (Rme) Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Ti) Tenaga Perawat Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (Marsi)*, 9(4), 1064–1076.
- Siti Nurfatmah, F. F. S. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Grab Bike Di Kota Bandung. *Journal Of Management And Bussines (Jomb)*, 15(1), 37–48.
- Siti Yolanda Rahman Utami, Edy Yulianto, & Agung Nugroho L.I.F. (2024). Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 28(2), 341–364. <https://doi.org/10.24912/Jm.V28i2.1956>
- Situmorang, L., Sabrina, R., & Pasaribu, F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Airport Maintenance Pt . Angkasa Pura Ii Bandara Internasional Kualanamu. *Journal Of Business And Economics Research (Jbe)*, 4(1), 25–34. <https://doi.org/10.47065/Jbe.V4i1.2853>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2016.

- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif/Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st Ed.). Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D)* (4th Ed.). Alfabeta 2019.
- Syafitri, S. A., Pratama, A., & Ulva, A. F. (2022). Sistem Informasi Administrasi Persuratan (Paperless Office) Berbasis Web Pada Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh. *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(1), 95–110. <https://doi.org/10.29103/Sisfo.V4i1.6278>
- Tarisyah. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 329–338. <https://doi.org/10.51622/Jbm.V2i2.2504>
- Telma Rani George, Dr. Rekha Shewakramani, D. N. Un N. (2024). Evaluation Of Smart Technologies Applications To Improve Service Quality And Customer Satisfaction: An Investigation Of Smart Hospitals In Kerala State, India. *Gsar Journal Of Applied Medical Sciences*, 8–22.
- Viola, E. G., Wahyudi, E., Karyadi, H., & Dwimahendrawan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 12(1), 93. <https://doi.org/10.19184/Jsb.V12i1.45406>
- Wardhani, P. V. H. G. M. R. F. H. R. D. T. R. P. A. (2024). Adaptasi Organisasi Dalam Era Digital: Peluang Dan Tantangan Manajemen Perubahan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(4), 18437–18442. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
- Wawan Kusdiawan, Arif Budimansyah Purba, & Jajang Mulyana. (2024). Analisis Efektifitas Digitalisasi Kewirausahaan Berbasis Metaverse. *Jurnal Instek (Informatika Sains Dan Teknologi)*, 9(1), 166–172. <https://doi.org/10.24252/Instek.V9i1.46423>
- Witjaksono, G., Suhara, A., Zea Amanda, A., Pandri, & Judijanto, L. (2023). Teknologi Blockchain Dalam Supply Chain Management: Meningkatkan Transparansi Dan Keamanan. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 2146.
- Yani, Y. A., Rimbano, D., & Famalika, A. (2025). Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kopi Selangit Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi. *Jimmi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Multidisiplin*, 2(1), 59–77.
- Yoan Litha Pormes, Z. A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Darma Agung*, 220–229.
- Yoe, P., Bastiaan, N. E., & Wiyono, A. E. (2024). The Impact Of Employee Competence And Digitalization Of Information Systems On Patient Satisfaction At Clinic X With Digital Service Quality As An Intervening Variable. *Indonesian Marketing Journal Vol.*, 4(2), 119–129.
- Yurindera, N. (2024). Dampak Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pada Layanan Transportasi Ojek Online. *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem*

Informasi Dan Sistem Komputer, 8(2), 41–47.
<https://doi.org/10.55886/infokom.V8i2.931>

- Yustan, M., Firdaus, A., & Rachmawati, I. (2024). The Influence Of E-Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' By Mandiri Users. *International Journal Of Social Science And Business*, 8(1), 142–150.
- Zahara, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Published By Lpmp Imperium*, 3, 31–38.
- Zhou, G., Shi, S., Qian, Q., & Zheng, Q. (2025). Improving Patients' Satisfaction Through Service Digitalization: A Cross-Sectional Study Based On The Theory Of Psychological Empowerment. *Bmc Health Services Research*.
- Ziber Putra, A., & Muafi, M. (2024). Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Moderasi Adopsi Digital. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 19(1), 302–311. <https://doi.org/10.32534/jv.V19i1.5567>

