

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu, S. D. H. (2015). *Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/19588>
- Adisasmito, W. (2014). *Sistem Kesehatan. Edisi Kedua*.
- Agustin, E. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas I di Rumah Sakit Dharmais Pusat Kanker Nasional*.
- Amirullah, W. (2002). *Metode Penelitian Pemasaran*. CV. Cahaya Press.
- Anief, M. (1998). *Ilmu Meracik Obat: Teori dan Praktik*. Gadjah Mada University Press.
- Aryani EF. (2015). *Outpatients ' Satisfaction Analysis Of Pharmaceutical Service Quality In. 12(1)*, 101–112.
- Bowen, John T; Chen, S.-L. (2001). The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13, 213–217. <https://doi.org/10.1108/09596110110395893>
- Depkes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Fandy, T. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Andi.
- Ghazali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS.3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (3rd ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmawan, F., Haryadi, & 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., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management (10th ed.)*. Physicians' Record Company.
- Jogiyanto, H. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman edisi 5*. BPFE-Yogyakarta.
- Jones, T., & Taylor, S. F. (2007). The conceptual domain of service loyalty: How

- many dimensions? *Journal of Services Marketing*, 21(1), 36–51. <https://doi.org/10.1108/08876040710726284>
- Khoirunnisa Barmawi, M. (2012). Pengaruh Diskonfirmasi Positif (Kinerja Melebihi Harapan), Kepuasan Dan Loyalitas Terhadap Informasi Dari Mulut Ke Mulut (Studi Pada Pengunjung Taman Kota Di Surabaya). *Journal of Business and Banking*, 2(2), 213. <https://doi.org/10.14414/jbb.v2i2.175>
- Kotler, P. dan K. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. PT. Indeks.
- Kotler, P. dan K. (2009). *Manajemen Pemasaran I (ketiga bel)*. Erlangga.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- MacKinnon, DP.; Fairchild, AJ.; Fritz, M. (2007). Mediation Analysis. In *Annu Rev Psycholof*. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085542>
- MacKinnon, D. P. (2008). *Introduction to Statistical Mediation Analysis*. Taylor & Francis Group/Lawrence Erlbaum Associates.
- Mariany, S. P., & W. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Klinik Swasta. In *Seminar Nasional Dan Call for Papers “Tantangan Pengembangan Ilmu Akuntansi, Inklusi Keuangan, Dan Kontribusinya Terhadap Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*, 314–323.
- Mboi, N. (2015). Indonesia: On the Way to Universal Health Care. *Health System & Reform*, 1(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/23288604.2015.1020642>
- Mensah, I., & Dei Mensah, R. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), 27–36. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>
- Nurhadi, A., Aprilliani, S., Sudarsono, A., Triyadi, & Rahmat, B. (2020). The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction In Puskesmas Larangan Utara. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 1, 81–91.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parmin. (2017). *Pengaruh Service Quality dan Fasilitas Terhadap Minat Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di RSUD dr. Soedirman Kebumen*. 5, 122–136. Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBIMA)
- Perpres 82. (2018). *Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.

- Pisani, E, Oliver Kok M, Nugroho, K. (2017). Indonesia's Road to Universal Health Coverage: A Political Journey. *Health Policy Plan*, 3, 67–76.
- Pohan. (2007). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Pratiwi, R. S., Soebandi, S., & Dharmani, I. G. A. A. N. (2020). The Influence of Service Quality, Price Perception, and Store Atmosphere On Repurchase Intention (Case Study at The Teras Atas Cafe Surabaya). *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2), 147–156. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems81>
- 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>
- Rosalia, K., & Purnawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 242718.
- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 1136–1159. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0192>
- Sanusi, A. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfa Beta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi.
- Trisnawati K, Sumarni, F. A. (2015). No Title. *Journal of Management and Pharmacy Practice. J Manaj Dan Pelayanan Farm*, 5(1), 14–21.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wahyuni, Y. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis Bidang Kesehatan*. Fitramaya.
- Wandebori, H. (2017). Revisit Intention to Hospital: Factors Unveiled From a Case Study of Balimed Hospital. *Journal of Theory and Applied Management*, 10(3), 205. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v10i3.3551>
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien*. Duta Prima Airlangga.
- Wulandari, D., Darsiharjo, & Wirakusuma, R. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 37–51.

- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Salemba Infotek.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Irwin.