

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. (2012). *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Algifari, (2010). *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi* (Edisi Kedua). Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bakry, Umar. (2015). *Metodologi Penelitian: Kualitatif versus Kuantitatif dalam Metode Penelitian Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buli, Bekele, Amanu Gashaw, Geresu Gebeyehu, Meron Abrar, Bayisa Gerbessa. (2022). *Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study*. *Journal Annals of Medicine and Surgery* Volume 79, July 2022, 104087.
- Huda, Nuh, Rinda Mustika Ningrum dan Wwik Liestyaningrum. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No.1.
- I Made Putrawan. (2017). *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian-Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung, Indonesia: Aditama.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, (2016). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi Ketiga belas, Jilid I dan II). Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga: Jakarta.
- Kurtz, David L. (2012). *Principles of contemporary marketing*. Mason, Ohio. United State: South-Western Cengage Learning.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudhoh, Muslimin. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 8 No. 1, 2020 pp. 39-46.
- Malhotra, Naresh K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research)*. (Edisi 4 Jilid 1). Jakarta, Indonesia: PT. Indeks.

- Mullins, John W., Orville C., Jr, Walker. (2010). *Marketing Management 8th Edition: A Strategic Decision - Making Approach*. (8th ed.). New York,. USA: McGraw Hill.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nguyen Khoa, Tuyet Anh Nguyen. (2021). *Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country, Patient Preference and Adherence*, 2021:15 2523–2538.
- Olabisi Olamide Deji-Dada, Samuel Ayokunle Dada, Johnson Dare Ogunlusi, Olusoji Abidemi Solomon. (2021). *Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. African Journal of Emergency Medicine*, Volume 11, Issue 2, June 2021, Pages 321-324.
- P. Suhail, Y. Srinivasulu. (2021). *Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, Volume 12, Issue 1, January–March 2021, Pages 93-101.
- Pramesti, Getut. (2018). *Mahir Mengolah Data Penelitian dengan SPSS 25*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rula Al-Damen. (2017). *Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital. International Journal of Business and Management*; Vol. 12, No. 9; 2017.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.
- Tjiptono, Fandi. (2012). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Saladin, Djaslim. (2011). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: CV. Agung Ilmu.
- Silalahi, Ulber. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Edisi 5). Bandung: Refika Aditama.
- Sulo, Habel Roy, Elina Hartono, R. A. Oetari. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta*. Jurnal Ilmiah Manuntung, 5(1), 81-90.
- Wilhelmina Kosnan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019.
- Zeithaml Valerie A, M.J. Bitner, (2006). *Service Marketing*. First edition, USA : Mc Graw-Hill Co. Inc.