

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. N. et.al. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab di Kota Malang*. Journal Riset Mahasiswa Manajemen (JRMM). Vol. 7, No. 1. Hal: 1-5.
- Ali, B. J. et.al. (2021). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(3):14–28.
- Amary, A., & Suprayitno. (2021). *Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda*. Borneo Student Research. 2(2):1067-1073.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., dan Frempong, J. (2020). *Assessment On Health Care Service Quality And Patients' Satisfaction In Ghana*". Kybernetes, 49(12):3047-3068.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., Volkov, M., & Kotler, P. (2020). *Principles of Marketing*. Melbourne: Pearson Australia.
- Asamrew, N. et.al. (2020). *Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia*. Journal of Environmental and Public Health.
- Beggs, B. A., Mull, R. F., Renneisen, M., & Mulvaney, M. A. (2024). *Recreation Facility Management*. Illinois: Human Kinetics.
- Bright, D. S. et.al. (2020). *Principles of Management*. Texas: OpenStax.
- Brunet, J. et.al. (2020). *Marketing Manajement*. Montreal: Chenelière Éducation.
- Czinkota, M. R. et.al. (2021). *Marketing Management, 4 edition*. Gewerbestrasse: Springer Nature.
- Daga, R. (2022). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2021). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Penerbit Deepublish.
- Ghosh, P. P. (2021). *Principles and Practices of Management*. New Delhi: University Science Press.

- Gronroos, C. (2021). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., & Butarbutar, M. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hamidi, A. J. (2022). *Toilet Ramah Perempuan*. Yogyakarta: Redaksi Suara Aisyiyah.
- Han, J. et.al. (2021). *Service Quality in Tourism Public Health: Trust, Satisfaction, and Loyalty*. Sec. Environmental Psychology Volume 12.
- Hariyanto, C., Arsyawina, & Widiastuti, H. P. (2023). *Studi Kualitas Layanan Perawatan Luka dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar Kutai Barat*. Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR), 6(2):59–63.
- Hasibuan, M. (2021). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdiana, D. (2023). *Rasio Tempat Tidur RS Kabupaten/Kota di Jawa Barat ketika Pandemi Covid-19 Tahun 2020*. <https://medium.com/@dani.herdiana/rasio-tempat-tidur-rs-kabupaten-kota-di-jawa-barat-ketika-pandemi-covid-19-tahun-2020-34aaf2d15b07> [Diakses Minggu, 21 April 2024]
- Hernon, P., & Altman, E. (2021). *Assesing Service Quality*. Chicago: American Library Association.
- Indrasari, M. (2021). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indraswari, D. L. (2021). *Jatuh Bangun Puskesmas Menangani Pandemi Covid-19*. <https://www.kompas.id/baca/riset/2021/07/31/jatuh-bangun-puskesmas-menangani-pandemi-covid-19> [Diakses Minggu, 25 Agustus 2024]
- Juanim, Juju. U., & Sari, M. K. P. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien di Klinik Istra Health Care Cileunyi*. Tesis. Bandung: Universitas Pasundan.
- Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang*. BIMA: Journal of Business and Innovation Management. 5(2):236–240.
- Kerin, R. A., & Hartley, S. W. (2022). *Marketing*. New York: McGraw-Hill Education.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing, Eighteenth Edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2020). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Lembaga Penerbitan Universitas UNAS.
- Loo, P. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RS Insani Stabat*. *Doktor Manajemen*, 3(1).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: World Scientific.
- Lumowa, Y. R., & Rayanti, R. E. (2024). *Pengaruh Usia Lanjut Terhadap Kesehatan Lansia*. *Jurnal Keperawatan*. 16(1).
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magno, J. et.al. (2023). *Choosing Service Facilities In The Hospital Interior To Increase Patient Satisfaction*. *Asian Journal of Healthy and Science*. 2(5).
- Mungaran, R. S., & Siregar, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang*. *Gorontalo Management Reserach*, 6(1).
- Nugraha, E. F., & Soleha, L. K. (2022). *Analisis Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung Pada Trans Studio Bandung*. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4):330–336.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020) *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang*. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 6(2):1097-1112.
- Octaviani, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD dr. R. Soedjati Soemodardjo Purwodadi Kabupaten Grobongan*. *Media Akuntansi*, 33(1).
- Oktamianti, P., & Pebrina, A. (2019). *Kajian Kebutuhan Pengembangan Rumah Sakit Pemerintah Daerah Kelas B di Provinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal ARSI*, 5(2):59–71.

- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo*. Jurnal Publicio. 5(2).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>
 [Diakses Rabu, 1 Mei 2024]
- Peter, P., & Donnelly, J. H. (2021). *Marketing Management: Knowledge & Skills*. Singapore: McGraw Hill International Edition.
- Pujiastutik, A. (2021). *Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada RS Dharmahusada Probolinggo*. Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside, 1(3).
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan. 10(2):236-241.
- Ramos, R. J. F., & Rey, M. R. M. (2020). *Patient Satisfaction and Quality of Service of The Internal Medicine Service of Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo – Peru*. Rev. Fac. Med. Hum. 20(3):397-403.
- Robbins, S. P., Coulter, M. A., & De Cenzo, D. A. (2020). *Fundamentals of Management*. London: Pearson Education.
- Roper, K. O., & Payant, R. P. (2022). *The Facility Management Handbook*. New York: AMACOM.
- Saparina, I. A., & Prasetyo, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kasih Bunda Kota Cimahi*. Transekonomika, 3(1).
- Sarinah, & Mardalena. (2020). *Pengantar Manajemen*. Sleman: Deepublish.
- Siahaan, A. A., Anjelita, T., & Levia, T. (2023). *Pelatihan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan kepada Pegawai di Rumah Sakit Harapan Pematang Siantar*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Arta, 3(1):54-58.
- Sroka, W. (2020). *Perspectives on Consumer Behaviour*. Gewerbestrasse: Springer Nature.
- Subiyantoro, A. et.al. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah*

- Sakit KIA PKU Muhammadiyah Kota Gede Yogyakarta. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(3).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suryana, P., Amalia, G. N., & Jusuf, E. (2023). *The Effect of Service Quality on Satisfaction and its Implications on Trust (A Survey on Patients at RSGM Maranatha)*. *Transforma Jurnal Manajemen*. 1(1):46–56.
- Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungbalai*. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9):1286–1295.
- Terry, G. R. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen*. Terjemahan: Ticoalu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umoke, M. J. et.al. (2020). *Patients' Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria*. *SAGE Open Medicine*. Volume 8
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009> [Diakses Rabu, 1 Mei 2024]
- Wulandari, N. I. (2024). *Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien*. *Fokus EMBA*. 3(1):83-91.
- Yolanda. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskusmas*. Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi dan Hukum.
- Yusuf, N. H., Ihsanudin, dan Raidi, S. (2020). *Perancangan Rumah Sakit Umum Kelas B di Kabupaten Wonogiri dengan Konsep Biophilic Design berbasis Healing Environment*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zeithaml, V. A. et.al. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Seventh Edition*. New York: McGraw-Hill Education.