

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, K., & Rahmawaty, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian (Studi pada pelanggan Alfamidi Super, Jalan Kaliurang, Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(2), 60–68.
- Alma, B. (2023). Pengantar bisnis. Alfabeta.
- Arbah, H. A., & Reza, S. (2022). Pengaruh promosi online dan harga terhadap keputusan pembelian pada urban kaktus dan sekulen di Jakarta Timur. *Jambi: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3).
- Ashdaq, M., Aris, V., Taufik, M., & Mandasari, N. F. (2023). Peran kualitas pelayanan berbasis digital dalam mendukung kepercayaan penumpang maskapai berbiaya rendah masa kenormalan baru di Indonesia. *JBMI: Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*, 19(3).
- Bahri, M. Y., Haeruddin, & Patimah, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4), 180–191.
- Donabedian, A. (2021). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Faradila, A., Doloksaribu, T. A., Fitriany, E. Y., Kristiani, D., Choirudin, M. F., & Kristiana, R. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian online. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 4(4), 337–342.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (2020). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70–87. <https://doi.org/10.2307/1251946>
- Ghozali, I. (2020). Aplikasi analisis multivariate dengan program *IBM SPSS 25* (9 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif: Untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya. Yoga Pratama.
- Hasanah, N., Handayani, T., & Ulan, M. N. (2024). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Lampung. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), 49–55. <https://doi.org/10.52657/sjnh.v2i1.2321>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” tool for improving the quality of medical services: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>

- Kemenkes RI. (2022). Standar akreditasi rumah sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoir, A., Indrawan, Y. W., & Triyadi. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada PT. Indomarco Prismaatama Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 3(2), 262. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v3i2.29575>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17 ed.). The University of Minnesota Libraries Publishing.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (Global). Pearson Higher Ed.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Manajemen pemasaran. Erlangga.
- Kurniawan. (2020). Pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen Tiger Sugar di Jakarta. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Lestari, T. A. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Sinar Bone Wiwirano Konawe Utara. *Journal of Administrative and Social Science*, 2(2), 5–11. <https://doi.org/10.55606/jass.v2i2.23>
- Lubis, R. H., Ramadhan, Z., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh promo gratis ongkir dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Shopee. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 5(3), 562. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i3.22267>
- Maramis, I. S. M., Mananeke, L., & Loindong, S. S. R. (2022). Analisis pengaruh citra merek, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di mediasi oleh kepercayaan pelanggan Apotek Merckelkolongan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 39–48.
- Marliyani. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 tahun 2022. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Sociolla di era pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Mevia, Y., Komariah, K., & Danial, R. D. M. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap customer retention. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 2115–2119.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2020). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>

- Mowen, J. C., & Minor, M. (2021). *Consumer behavior: A framework*. Prentice Hall.
- Novita, D., & Wulandari, S. (2020). Pengaruh dimensi kepercayaan (trust) terhadap partisipasi (*participation*) pelanggan Wulan Rent Car. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(3), 259. <https://doi.org/10.30998/jabe.v6i3.4934>
- Nugroho, B. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada toko online *Heymale.id*). STIE Indonesia Jakarta.
- Nurdiansyah, H. (2021). Pengantar manajemen. Gramedia Pustaka Utama.
- Nurdin, A., Febrian, F., & Suryaman. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan implikasinya terhadap loyalitas pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 2(2), 59–70. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i2.995>
- Nurhayani, & Firdaniati, A. (2024). Pengaruh promosi kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada ibu hamil yang bersalin di UPT Puskesmas Pabuaran. *Jurnal Akuntansi Manajemen (JAKMEN)*, 3(2), 112–126. <https://doi.org/10.30656/jakmen.v3i2.9756>
- Nurmartiani, E. (2024). Customer relationship management: Teori dan praktik. Literasi Insan Cita Publisher.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Pramana, C. (2021). Dasar ilmu manajemen. Media Sains Indonesia.
- Pratama, D. R., Suhendra, A. A., & Aurachman, R. (2019). Efektivitas iklan jasa paidpromote pada followers akun Tumbler Line@ Indonesia menggunakan metode customer response index konsep aisas. *eProceedings of Engineering*, 6(2).
- Kinasih, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kualitas Produk Interior Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10, 1–17
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, M. H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 19 (1), 120–133.
- Purba, R. A., Mawati, A. T., Ardiana, D. P. Y., Pramusita, S. M., Bermuli, J. E., Purba, S. R. F., Sinaga, K., Mardiana, N., Rofiki, I., & Recard, M. (2021). Media dan teknologi pembelajaran. Yayasan Kita Menulis.
- Putri, N. P. A. S. A. (2023). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien. WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, 3(10), 1992–2001.

K.Djawa, S., Makmur, S., & Rahman, W. (2022). METODOLOGI PENELITIAN:

Penulisan Dan Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi (1st ed.). CV. Diva Pustaka.

Ramadhani, R., & Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71–83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2020). *Perilaku konsumen*. Indeks.

Solomon, M. R. (2020). *Consumer behavior: Buying, having, and being*. Pearson.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

————— (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

————— (2021). *Metode penelitian dan pengembangan (Research and development)* (Cet. 5). Alfabeta.

————— (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2021). *Dasar-dasar manajemen pemasaran: Konsep, strategi, dan kasus*. CAPS.

Louise, H. (2022). METODOLOGI PENELITIAN: Teori dan Praktik (1st ed.). CV. AE MEDIA GRAFIKA. https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_Teori_dan_Praktik/Qkj9EAAQBAJ?hl=id&gbpv=

Tjiptono, F. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Andi.

Widiana, M. E. (2020). *Buku ajar pengantar manajemen*. Pena Persada.

Yasin, N. A., Afriyani, & Kurniawaty. (2022). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI. *Jurnal Edueco*, 5(1), 9–16.

Yogatama, A. N. (2022). The influence of electronic service quality and client fulfillment in online buying. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(1), 52–74. <https://doi.org/10.32815/jibeka.v16i1.757>

Zebua, M. D., Musri, M. A., & Ichsan, R. N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 458–464. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.510>

Doi, S. (2022). Analisis Strategi Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Volume.

2(9), 3610–3617