

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). *The Mediating Effect Of Patient Satisfaction In The Patients' Perceptions Of Healthcare Quality - Patient Trust Relationship. International Journal Of Marketing Studies*, 3(1), 103-127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Anggriani, S., Adji, I.S., Mustofa, A., Wajdi, M.F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol 19, No. 1, Juni 2017
- Astuti, Dwi (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA Journal of Public Health Research and Develpoment*, Vol 1 (3) (2017). e-ISSN 1475-222656.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi*
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). *Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1088-1102. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Gallarza, M. G., Gil-Saura, I., & Holbrook, M. B. (2011). *The value of value: Further excursions on the meaning and role of customer value. Journal of Consumer Behaviour*, 10(4), 179-191
- Karno, Darma (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*. 1(2). 22-23. e-ISSN: 2986-8742
- Kusnanto, S. Kp., M.Kes., Dr. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional. Surabaya. Universitas Airlangga (AUP)*
- Lestari, Indah (2020). Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19. 9 (1). 27-35. eISSN 2684-9313.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1995). *The nature of customer relationships in services. Advances in Services Marketing and Management*, 4(141), 67.
- Maila, Izzah EL (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, dan Response Time di Puskesmas*. Stratada Press. ISBN 978-602-5842-75-7
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

- 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), 41-50.
- Priyatno, D (2018). *Spss Panduan Modul Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Suherlan, A., Herlan, H., & Budhiono, Y. (2013). *Psikologi Pelayanan: Di Bidang Pariwisata Dan Hospitality Serta Di Berbagai Bidang Bisnis Lainnya*. Bandung: *Media Perubahan*.