

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, M. dan Safakli, O.V.. (2007). An Empirical Investigation of Service Quality and Customer Satisfaction in Professional Accounting Firm: Evidence from North Cyprus. *Problems and Perspectives in Management*, 5(3), hal: 84-98
- Ai Y, Rahman MK, Newaz MS, Gazi MAI, Rahaman MA, Mamun AA and Chen X. (2022). Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Front. Psychol.* 13:856750.
- Arie Sulistyawati, N., dan Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 4 (8), 250437.
- Aryandi, Julian dan Orsandi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1
- Baan, Roy Rocky Suprpto. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*. Vol. 5 No. 01.
- Cepeda, G., Nitzl, C., dan Roldan, J. L. (2018). Mediation analyses in partial least squares structural equation modeling: Guidelines and empirical examples. *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*, 173–195.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Cohen, Jacob. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd Edition)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

- Desrianto, dan Afridola, Sri. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, Vol.8 No.1.
- Dewi, Ritna Rahmawati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2.
- Efkemann SA, Bernard J, Kalagi J, Otte I, Ueberberg B, Assion H-J, Zeiß S, Nyhuis PW, Vollmann J, Juckel G and Gather J. (2019). Ward Atmosphere and Patient Satisfaction in Psychiatric Hospitals With Different Ward Settings and Door Policies. Results From a Mixed Methods Study. *Front. Psychiatry* 10:576.
- Firdiyansyah, Indra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektornik REKAMAN (Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi)*, Vol. 1 No. 1.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18, no 4, pp. 36-45
- Hair, Joseph F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition (2 ed.)*. Los Angeles: Sage.
- Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., dan Ringle, C. (2018). When To Use And How To Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24

- Hair, J. F., Howard, M. C. and Nitzl, C. (2019). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*. Elsevier, 109 (November 2019), pp. 101–110. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.
- Harfika, Jarliyah, dan Abdullah Nadiya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance* Vol. XIV No. 1.
- Henseler, J., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Hosang, Natasja, Altje Tumbel, dan S. Moniharapon. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 16 No. 01.
- Ichsan, Reza Nurul dan Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol. 6 No. 1.
- Kamil, dan Hafriska. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dengan Pendekatan Teori Swanson Di Ruang Rawat Inap*. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lemeshow, S., David, J., Janeile, K., dan Stephen, K. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Lestariningsih, Titin, Hadiyati, Ernani, dan Astuti Rini. (2018). Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)* Volume 3 Issue 2, P.P.01-12.
- Maclaran, P. and McGowan, P. (1999), Managing service quality for competitive advantage in small engineering firms. *International Journal of Entrepreneurial Behavior dan Research*, Vol. 5 No. 2, pp. 35-47
- Memon, M. et. al. (2021). PLS-SEM Statistical Programs: A Review. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*. 5(1) : i-xiv
- Meutia, Rahmi dan Puti Andiny. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *NIAGAWAN*. 8(2):121. DOI:10.24114/niaga.v8i2.14261
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyapradana, Aria, Ary Dwi Anjarini, Harnoto (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol 3 No 1.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Prabowo, Septi Aji. (2018). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan,

- Kepercayaan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Mirota Kampus Godean. *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol. 1. No. 7.
- Prambudy, Akhlis Priya. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol. 1 No. 1
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Sekretaris Perkantoran*. Bandung : Pustaka Setia.
- Rizal, Fahmi, Solikhah Solikhah, dan T. A. Marwati. (2021). Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction: A Study At Physiotherapy Unit PKU Muhammadiyah Hospital Of Yogyakarta. *International Journal Of Scientific dan Technology Research*. Volume 10, Issue 04.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengard, B. D., Radomir, L., dan Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology and Marketing*, 39(5), 1035–1064. <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach. 7th Edition*. Wiley dan Sons, West Sussex.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 1 Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sopiah dan Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Bandung: Alfabeta.

- Suliyanto. (2018). Metode penelitian bisnis untuk skripsi, tesis, dan disertasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susilo R, Bernarto I, Purwanto A. (2020). Effect of Trust, Value and Atmosphere towards Patient Satisfaction (Case Study on Preama Clay of Wae Laku, Indonesia). *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol. 29, No. 03, (2020), pp. 6716 - 6723.
- Taufiq, Muhammad, Samsualam, dan Batara, Andi Surahman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. Vol. 3, No.1. Page 83-92.
- Tiwa, Christian, Agus S. Soegoto, dan Victor P.K. Lengkong. (2018). Analisis Kualitas Produk, Suasana, Dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Bengkol Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.4.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ueltschy, L. C., dan Krampf, R. F. (2001). Cultural Sensitivity to Satisfaction and Service Quality Measures. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 9(3), 14–31. doi:10.1080/10696679.2001.11501894
- Utami, Christina Whidya. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat Jakarta.