

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Hakim, A. L., & Ayamiseba, Y. O. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inap Anak Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Tahun 2023. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(April), 581–597.
- Afrizal, & Suhardi. (2018). Munich Personal RePEc Archive EFFECT OF SERVICE QUALITY , HOSPITAL AND TRUST IMAGE ON PATIENT SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS IN PATIENT LOYALTY. *JEM: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 4(1), 70–86.
- Aliyardi, & Lubis, T. A. (2024). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi pada RSUD Raden Matther. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 13(02), 363–376.
- Andriani, I., & Yanti, V. Y. (2023). Pengaruh Lokasi, Nilai Pelanggan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Digital*, 1(1), 44–54.
- Ardianto, Y., Thalib, S., & Riskarini, D. (2021). Analisis Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Dilihat Dari Experiential Marketing dan Servicescape. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 4(2), 155–172. <https://doi.org/10.35814/jrb.v4i2.1724>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Biarta, G. M. L., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Danke Cafe Singaraja. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 40–48. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.32713>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Farida, F. A. (2021). Pengaruh pengembangan karier terhadap organizational citizenship behavior dengan peran mediasi employee engagement. *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri PENGARUH*, 601–609.
- Febriana, I., Hutasoit, J. B., Sibarani, R. M. Y., Tarigan, K. E., Milala, C. A., & Lubis, R. N. P. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Driber Online: Tinjauan Literatur dan Temuan Terkini. *Media Akademi (JMA)*, 3(3), 3031–5220.
- Ghozali, I. (2021). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit - Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Square: Konsep,. Teknik dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit. Universitas Diponegoro. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Guli, Fiziah, Riyanto, I., & Rohaida, I. (2023). Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Royal Regal Anyer. *SULTAN (Indonesian of Leadership and Management Journal)*, 2(1), 1–12.
- Hair, J. F., Astrachan, C. B., Moisesescu, O. I., Radomir, L., Sarstedt, M., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2021). Executing and interpreting applications of PLS-SEM: Updates for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 12(3), 100392. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2020.100392>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd Editio). SAGE Publicaiton, Inc
- Hair, J F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2024). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (2nd Editio). SAGE Publicaiton, Inc.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Hendri, & Rahman, S. (2019). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Subur Bangun. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 4(2), 228–243.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hidayatullah, N. F., Purwati, S., & Susanto. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha rumahan cemilan byica. *JKSP:Almatama*, 2(2), 140–151.
- <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--banyak-laporan-masyarakat-keombudsman-tentang-kurangnya-pelayanan-rsud-raden-mattaher>
- <https://repository.unja.ac.id/31/1/Indeks%20Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20Rumah%20Sakit%20Umum%20Raden%20Mattaher.pdf>
- Husain, W., Taan, H., & Niode, I. Y. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Az- Zahra Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 894–901.
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Kalaja, R., & Krasniqi, M. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. In *Front. Public Health* (Issue 1). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>
- Kalape, D. A., Rajindra, & Sirajudin. (2018). Pengaurh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Palu Sam Ratulangi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), 1078–1091. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v1i1.454>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kotler, P. (2021). *Manajemen pemasaran*. CV. Budi Utama, Jakarta. CV. Budi Utama.
- Kotler, P. (2023). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (5th ed.). Pearson Education.
- Maradjabessy, M. F., Lasut, J. J., & Lumintang, J. (2019). Interaksi Sosial Forum Mahasiswa Kota Tidore

- Kepulauan di Kota Manado. *Holistik*, 12(1), 1–19.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/holistik/article/view/24576>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Oktari, R. D., & Wati, L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyaltias Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus : Pada Pengguna Make Over di Kota Padang). *Repository Universitas Bung Hatta*, 20(2), 1–3.
<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/20183>
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindong, A. Y. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Productivity*, 3(2), 181–186.
- Permana, K., & Umiyati, I. (2022). the Effect of Board Size, Board Independence, Audit Committee To Financial Distress During Covid-19 Pandemic. *International Seminar on Accounting Society “The Review and Outlook of The Economy after Covid 19 Pandemic,”* 3, 218–226.
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PISA/article/view/19894%0Ahttp://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PISA/article/download/19894/10063>
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Ralahallo, B. A. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kedai Raihan Di Kota Ambon. *Hipotesa*, 16(1), 94–105.
<https://www.mendeley.com/reference-manager/library/all-references/>
- Saputra, A. T., & Sukma, R. P. (2023). Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Menginap Prodi Manajemen Perhotelan , Universitas ASA Indonesia * Corresponding email : adetri.7601@gmail.com Abstract
 Keywords : Service Quality ; Brand Image. *Edu Turisma*, 7(2), 1–14.
- Sekaran, U., & Roger, B. (2020). *Research Methods for Business :A Skill Building Approach* (Asia Editi). Wiley.
- Septiani, N. L. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Astra Motor Singaraja. *Jurnal Management*, 8(2), 403–409.
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, S. K. (2022). Pengaruh Promosi Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 9(9), 356–363.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 : untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis* (C. Mitak (ed.); 1st ed.). Andi Offset.
- Srimayarti, B. N., Leonard, D., & Yasli, D. Z. (2021). Determinants of Health Service Efficiency in Hospi-tal: A Systematic Review. *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, 1(3), 87–91. <https://doi.org/10.52088/ijesty.v1i3.115>
- Sudana, I. G., & Dwijayanthi, A. A. I. A. O. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ming Coffee and Eatery Di Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 10(1), 64–82.
https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v10i1.1270
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatit dan R&D*. Alfabeta.
- Surydana, L. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 187–192. <http://www.econjournals.com>
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran : Prinsip dan Penerapan*. Andi.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan, Dinamika* (4th ed.). Andi Offset.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.
- Zeithaml, V., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.