

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik dalam Era Globalisasi*. Prenadamedia Group.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees*.
- Butarbutar, A., Sihombing, A., & Simanjuntak, M. (2021). (2021). *Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit*. ResearchGate.
- Hasanah, dkk. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 101–110.
- Kannan, dkk. (2021). *The impact of price perception on consumer behavior: Emotional and cognitive perspectives*.
- Kelvianto, dkk. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi harga, dan fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di stephanie dental*.
- Khusnia & Nur. (2024).
- Kotler and Keller. (2020). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-15, diterjemahkan oleh Bob Sabran)*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME : Journal of Management & Business*, 5(2), 491–508.
- Maydiana. (2019). *Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor kesehatan*.
- Monroe, dkk. (2020). *The effect of price on subjective product evaluations*. In J. Jacoby & J. Olson (Eds.), *Perceived quality: How consumers view stores and merchandise*. Lexington Books.
- Mulyadi, D. (2021). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Rajawali Pers.
- Nindy, dkk. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien BPJS Rawat Inap di RSUD X. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 12(1), 55–66.
- Padilah, T. N. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Regresi Linier Berganda*.
- Parasuraman, dkk. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations (2nd ed.)*. Simon & Schuster.
- Pohan, I. S. (2018). . *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapannya*. EGC.

- Pusparan, Y. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Konsep dan Praktik*. Deepublish.
- Rahmawati, S. (2019). *Persepsi Harga dan Pengaruhnya terhadap Pilihan Fasilitas Kesehatan*. [Audio recording].
- Renedo, dkk. (2020). *Developing patient-centred care: An ethnographic study of patient perceptions and influence on quality improvement*. *Health Expectations*, 23(1), 144–153. <https://doi.org/10.1111/hex.12990>.
- Sari, dkk. (2024). Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan dan keadilan konsumen dalam sektor jasa. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 10(1), 23-35.
- Sari, R. (2021). Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian pada Klinik Kesehatan XYZ. 5(2), 45–53. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Andi.
- Susanto,& Mufarokhah. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif*, 8(2), 83–94.
- Susanto, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Klinik PPK1 PT Petrokimia Gresik. 12(3), 77–85.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran*. Dalam Sari, D. (Ed.), *Manajemen Pemasaran Terapan*. Airlangga University Press.
- Wahyudi, K. S. N. (2024). *Manajemen Fasilitas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45–58.
- Wijaya, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 123-130. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 15(2), 123-130.
- Winasi,kk., S. (2022). *Manajemen Pemasaran dalam Bisnis*. Graha Ilmu.
- Zeithaml, V. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (8th ed.)*. McGraw-Hill Education.