

DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Amirullah (ed.)). Media Nusa Creative.
- Angelica, V., Bernarto, I., Harapan, U. P., & Angelica, V. (2022). *THE EFFECT OF PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE, PROCESS AND PRICE FAIRNESS ON PATIENT SATISFACTION AND REVISIT INTENTION AT THE XYZ HOSPITAL POLYCLINIC, MAKASSAR CITY*. 10(2), 1345–1360.
- Damayanti, S., Santoso, E., & Setiawan, F. (2022). *Pengaruh keadilan organisasi, lingkungan kerja fisik, dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan pdam kabupaten ponorogo*. 2(3), 487–501.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen Pelayanan yang Baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi*.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah: Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*.
- Edhie Rachmad, Y., Setiawan, Z., Purwoko, Nora, L., Syamil, A., Risdwiyanto, A., Munizu, M., & A.Manaf, P. (2023). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Studi Kasus)* (E. Sepriano (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ediyanto, Judijanto, L., Yoki Febrima, A., Larashati, I., & Nurdiansyah, H. (2025). *Manajemen Pemasaran Konsep Pemasaran Digital* (Efitra (ed.)). Penerbit Buku Sonpedia.
- Fikriyah, K. (2024). *Strategi Pemasaran Syariah* (N. Duniawati (ed.)). CV Adanu Abimata.
- Gusti Lambe, H., Widyarini, M., & Grahadian, K. (2025). *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi) TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MANAJEMEN SISTEM JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 9(1), 1041–1056.
- Hair, J. F., Risher, J. J., & Ringle, C. M. (2018). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Tomas, M. Ringle, C., Sarstedt, M., P. Danks, N., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Halim, F., & Wahyoedi, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit ASM*. 6(6), 357–373.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Internasional, J., Sosial, I., Rumah, D. I., Abdul, S., Salemba, R., Nasution, J. A.,

- Gunardi, W. D., Magister, S., Universitas, M., Krida, K., & Jakarta, W. (2025). *Machine Translated by Google*. 4(3), 447–455.
- Irfanudin, T., Ekowati, D., Susilawati, R., & Sukmarani, W. (2024). *PENGARUH BRAND IMAGE , DESAIN PRODUK , DAN CUSTOMER EXPERIENCE*. 3, 62–74.
- Jayuli, M., Ruswanti, E., & Dian Purwati, W. (2022). *PENGARUH BAURAN PEMASARAN, KEUNGGULAN BERSAING, TERHADAP KEPUTUSAN BEROBAT UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT X, JAKARTA SELATAN*. 3(2).
- Kesehatan, D., & Ponorogo, K. (2021). *KABUPATEN PONOROGO*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management , Millenium Edition*.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). *Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di*. 4(2), 150–160.
- Lestari, I. (2023). *Kajian Revisit Intention Melalui Pendekatan Teoritis dan Analisis*.
- Martyn, Adnan, S., Sulistiadi, W., Sunarto, Mahfud, Indarti, C., Setya Wardhana, E., Rahayu, S., Wijaya, H., Azizan, N., & Wahyuningsih, A. (2025). *Manajemen Pemasaran Rumah Sakit* (Asridah & S. Rizky (eds.)). Eureka Media Aksara.
- Nasution, J. A., & Gunardi, W. D. (2025). *THE EFFECT OF PATIENT EXPERIENCE AND PRICE FAIRNESS ON MEDIATED REVISIT INTENTION BY OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT ABDUL RADJAK HOSPITAL , SALEMBA*. 3(3), 447–455.
- Nisa Bahri, K., Arissaputra, R., Susriyanti, Syahputra, Iqbal Firdaus, M., Yasir Akbar, A., Clara Simanjuntak, V., Retno Setiorini, K., Firdaus, Kristiadi, A., Asmini, Purnama Dewi, P., Das Prena, G., & Pratami Wijaya, N. (2025). *Perilaku Konsumen* (M. Andi Wardana (ed.)). CV Intelektual Manifes Media.
- Nurfitriani, Paradila, M., Niartiningsih, A., Takwa, M., & Hidayah, N. (2024). *Patient Experience: Teori dan Praktek* (Yogi (ed.)). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Octaviani, S., Antonio, F., Andy, A., Harapan, U. P., Jakarta, S., Hospital, P. I., & Jakarta, S. (2022). *The antecedents of patient experience of aesthetic clinic and its impact on revisit intention*. 1–13.
- Primadi, O. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020* (Boga Hardana dkk (ed.)). Kementerian Kesehatan RI.
- Rahmah, Y., Astuti Pratiwi Paerah, I., Bachri, N., Inrian, P., & Ainun Najih, Y.

- (2021). *Manajemen Pemasaran Kesehatan* (N. Yuniar (ed.)). Eureka Media Aksara.
- Rifa, A., & Bernarto, I. (2023). *Patient Satisfaction and Intention to Revisit Outpatient Specialist Clinic at XYZ Hospital , Bekasi City*. 9(3), 887–897.
- Safitri, S., Amalia, S., Umma, U., Bisnis, A., & Riau, U. (2025). *Pengaruh Physical Evidence dan Perceived Value terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening*. 18(1), 146–155.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Endang, P., Dewi, S., Suryandari, H., & Wijaya, A. (2022). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun*. 10.
- Sudirman, A. N. A. (2024). *Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Memanfaatkan Aplikasi Pelayanan Kesehatan di Era Digitalisasi Kabupaten Gorontalo Analysis of Community Readiness in Utilizing Health Service Applications in the Era of Digitalization of Gorontalo Regency*. 15(2). <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i2.1084>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sulastri, Rapini, T., & Kristiyana, N. (2018). *Jurnal: Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. 2(1), 1–9.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. Budi Sartika (ed.)). UMSIDA Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Sungono, V. (2025). *Jurnal Impresi Indonesia (JII) Pengaruh Service Excellence , Physical Environment , Dan Doctor – Patient Relationship Terhadap Revisit Intention Yang Dimediasi Oleh Patient Satisfaction Dalam Outpatient Department*. 2548–2565.
- Surya Bharmawan, A., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)* (A. Surya Bharmawan (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Surya Trisna, N., Setiawan, F., Wijianto, & Sulistyowati, R. (2025). *Dampak Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Muzakki dan Kesetiaan Dalam Pembayaran Zakat Pada Lazismu Bmt Hasanah Ponorogo Nanin Surya Trisna¹ , Fery Setiawan² *, Wijianto³ Raya Sulistyowati⁴*. 47–58.
- Syarifudin, L Mandey, S., & Tumbuan, W. (2022). *Sejarah Pemasaran & Strategi Bauran Pemasaran* (J. B. Maramis (ed.)). CV Istana Agency.
- Weda Asmara Dewi, W., S. Febriani, N., Ashton Destrity, N., Tamitiadini, D.,

Kurnia Illahi, A., Rahma Syauki, W., Avicenna, F., Ayu Amalia Avina, D., & Dwi Prasetyo, B. (2022). *Teori Perilaku Konsumen*. UB Press.

Yunningsih, Y. (2022). *PHYSICAL EVIDENCE , RELIABILITY , RESPONSIVENESS , ASSURANCE AND EMPATHY OF SERVICE QUALITY ON INPATIENT PATIENT SATISFACTION: STUDY A REGIONAL GENERAL HOSPITALS*.

Zhao, X., Lynch Jr, J., & Chen, Q. (2010). *Reconsidering Baron and Kenny : Myths and Truths about Mediation Analysis*. 37(August).
<https://doi.org/10.1086/651257>

