

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. F., Zakaria, W., & Marlina, W. (2020). Effect of Service Quality, Tariff Perception and Brand Image Toward Customer Satisfaction. *International Journal of Social Sciences*, Vol. 3 (1).
- Amryyanti, et al. (2013). Persepsi kewajaran harga sebagai penilaian hasil dan proses yang diterima. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(3), 105–110.
- Arie Sulistyowati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Bagus, T. (2010). Peranan pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45–50.
- Christina, F. (2012). Persepsi konsumen terhadap harga dan kualitas produk. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 78–85.
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health service quality: Scale development and investigation of an integrated model. *Journal of Service Research*, 10(2), 123–142. <https://doi.org/10.1177/1094670507309594>
- Erida. 2009. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word Of Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern Universitas Jambi*, 1 (1), 1-60.
- Fauziah, L. (2020). Dimensi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(2), 50–60.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109.
- Harrison-Walker, L. Jean. 2001. The Measurement of Word of Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4 (1), 60-75.
- Haryono, T. (2015). Konsep dan karakteristik kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 13(1), 20–34.

- Hasanah, U., & Sulastini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Herlina. (2018). Analisis Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Teknologi*, Vol. 13.
- Ifeoma, J., Catherine, C., & Etim, B. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction of Online Retail Stores in Enugu, Nigeria Title. *International Journal of Business Systems and Economics*, Vol. 14(ISSN: 2360-9923), 24– 34.
- Indriani, Sagung dan Nurcaya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Auto Bagus Rent A Car Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (5),1301- 1321.
- Jalilvand, M. R. (2015). The role of Word of Mouth (WOM) in marketing. *Journal of Marketing Trends*, 23(1), 88–95.
- Kalam, R., & Roostika, R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Warung Upnormal” di Gejayan Yogyakarta. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Kelvianto, R. A. R., & Napitupulu, E. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Stephanie Dental. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, Vol. 11.
- Kertajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Edisi Soft Cover. Bandung: Mizan Media Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Principles of Marketing* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Lestari, Anik. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya). *Jurnal Buletin Ekonomi*. 11 (11), 1-86.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr . Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca

Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Vol. 1 No.1*, 1–7.

Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson. Hal:74.

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Sucofindo. *Journal of Business Administration* 1(2).

Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 1 (2)*(ISSN: 2622-6367).

Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan , Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 101–119.

Molinari, Lori K., Russell Abratt., dan Paul Dion. 2008. Satisfaction, Quality and Value and Effects on Repurchase and Positive Word of Mouth Behavioral Intention in a B2B Services Context. *Journal of Service Marketing*, 22 (5), 363-373.

Mrabet, S., & Benachenhou, S. M. (2022). Measuring The Effect of Healthcare Service Quality and Price on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector. *Socio Economic Challenges, Vol. 6 (1)*(ISSN: 2520-6621).

Nguyen Xiao. 2016. Service Quality and Price Perception Of Service: Influence on Word Of Mouth and Revisit Intention. *Journal of Air Transport Management*, 52, 42-54.

Nurjanah, Ruhiana dan Mashariono. 2017. Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6 (7), 1-17.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., A. Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.

Priharmoko, P. 2003. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Word Of Mouth Pada Konsumen. Studi kasus: Pelanggan Kartu Halo di DKI Jakarta, Tesis tidak diterbitkan, Program Pasca sarjana Ilmu Komunikasi. Universitas Indonesia, Depok.

- Primantara, Windu. 2017. Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap WOM Pada RSUD Surya Husadha Denpasar. *E-Jurnal Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6 (7), 3794-3819.
- Sabarguna, B. (2012). Pelayanan rawat jalan sebagai pintu gerbang layanan rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 15(4), 123–134.
- Saras Wulandari, Irma dan I Wayan Santika. 2013. Keterlibatan Produk Dan Keterlibatan Situasional dalam Memoderasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Word of Mouth. *E-Jurnal Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3 (6), 1552-1570.
- Sari, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Kasus Konsumen Bedak Marcks Pada Indomaret di Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Shao-Chang Li. 2013. Exploring The Relationships among Service Quality, Customer Loyalty and Word of Mouth for Private Higher Education in Taiwan. *Asia Pacific Management Review*, 18 (4), 375-389.
- Sernovitz, A. (2009). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking*. Chicago: Kaplan Publishing.
- Sholichah, M. (2022). The Importance of Product Quality, Price Perception and Service Quality in Achieving Customer Satisfaction. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, Vol. 5 (1)(e-ISSN: 2615-3076), 5457–5471.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sulistyowati, Liliek Nur. 2008. Pengaruh Persepsi Atas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Perilaku Word Of Mouth Pada LBB “X” Maospati, Magetan. *Media Soerjo*, 3 (2), 17-33.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1), 9-15.
- Trarintya, Putri. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amertha RSUP Sanglah Denpasar). *Pps.unud/thesis*.
- Tresiya, D., & Subagyo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kendari. *Jilmek*, Vol. 1 (2)(E-ISSN:2621-2374).

Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.

Williams, K. C., Page, R. A., Petrosky, A. R., & Hernandez, E. H. (2019). Word-of-mouth communication: Old and new media. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 9(5), 83–90. <https://doi.org/10.19030/jber.v9i5.5015>

Yazid, Z. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(2), 101–109.

Zeithaml, V. A. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>