

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. N., Safitri, E. N., Majalina, G., Abidin, M. Z., & Khoiriawati, N. (2024). Analisis Peluang Dan Tantangan Teknologi Terhadap Pemberdayaan Umkm Di Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), 2564–2571. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i5.2842>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *PILAR*, 14(1), 15–31
- Ardi, N., & Isnayanti. (2020). Structural Equation Modelling-Partial Least Square to Determine the Correlation of Factors Affecting Poverty in Indonesian Provinces. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 846(1), 0–13. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/846/1/012054>
- Ariatama, R. F., Wahyoedi, S., & Tecoalu, M. (2024). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1730–1747.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Chen, Z., & Dubinsky, A. (2000). Conceptual model of perceived customer value in E-commerce: apreliminary investigation. *Psychol*, 20(4), 323–347.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modelling. *Modeling Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.
- Daniel, J. (2011). *Sampling essentials: Practical guidelines for making sampling choices*.

- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Ernawati, N., & Yuliawati, Y. (2020). Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ekubis*, 2(1), 11–30.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Fitriani, S. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD dr. Moewardi*.
- Garvin, D. . (1987). *Managing Quality*. The Free Press.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2019). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th ed.). Printice Hall International, Inc.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. New York: Prentice Hall.
- Hamid, R.S. & Anwar, S.M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan ProgramSmartPLS3.2.8 dalam Riset Bisnis. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Harahap, L. K. (2020). Analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1(1), 1–11.
- 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*.

- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan suatu layanan, bisa dipastikan bahwa layanan tersebut kurang efektif dan tidak efisien. Hal i. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Kalalo, M. R. C., Kairupan, B. H. ., & Umboh, J. M. . (2025). Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Rawat Jalan: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Mata di Sulawesi Utara, Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(3), 662–670.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Kelompok Gramedia.
- Latan, H. (2013). *Structural Equation Modelling: Konsep Dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80*. Bandung: Alfabeta.
- Lidia, B., Ardan, M., Ilmu, S. T., & Mutiara, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD IA Moeis Samarinda. *Bunda Edu Midwifery Journal*, 6(2).
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140(1), 1–55.
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199–2205. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16876>
- Pamungkas, R. P., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis kepuasan pelanggan Gojek di Pandaan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 35–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Prayitno, B. B., & Widyawati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Yamaha R15. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(2).

- Raudah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.2.1.19>
- Ri, K. (2018). Kementerian kesehatan republik indonesia. *Kementerian Kesehatan RI. Sekretariat r Jenderal. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun*, 248.
- Rizki, M., Arhami, M., & Huzeni, H. (2021). Perbaikan algoritma naive bayes classifier menggunakan teknik Laplacian correction. *Jurnal Teknologi*, 21(1), 39–45.
- Singarimbun, Masri & Shofian Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta: UNJ Press.
- Sweeney, J., & Soutar, G. (2001). Consumer perceived value: the development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77, 203–205.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction* (5th ed.). Percetakan ANDI.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural equation modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan tutorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wulandari, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan Perceived Value Sebagai Variabel Mediasi Pada Rsud Dr. Moewardi di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(1).
- Yin, R. K. (2003). *Case study research and applications (3rd Edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications (6th Edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Zehir & Narcikara. (2016). E –Service Quality and E- Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions. 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, Procedia - Social and Behavioral Sciences 229 (2016) 427 – 443.

Zeithaml, V. A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). Conceptual Model of Service. Quality and its implication for future research. *Journal of Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12.