

DAFTAR PUSTAKA

- Arpan, Yunada (2023). *Riset Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bandar Lampung: Pusaka Media
- Bernadeta, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien dan Keluarga Pasien) Rawat Inap Ibu Melahirkan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung*. STIE Gentiaras Bandar Lampung.
- Hermawan, Agus. (2012). *Komunikasi Pemasaran Jasa*. Erlangga: Jakarta
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip - Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kurniawan, Arif Rakhman. 2018. *Dasar-Dasar Marketing*. Yogyakarta: penerbit Quadran.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (edisi 12. Jilid 1). Erlangga: Jakarta.
- Lassere, C. (2010). *Fostering a Culture of Service Excellence. Medical Practice Management*. November/Desember 2010. Diperoleh dari proquest.com/ diakses tanggal 13 November 2014.
- Muhidin, Sambas Ali, dan Maman Abdurahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priyastama, Romie. 2017. *Buku Sakti Kuasai SPSS Pegolahan Data & Analisis Data*. Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia.
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Persada.

Sugiyono, 2016. *Manajemen Pemasaran* Yogyakarta: Andy.

Sugiyono. 2018.. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Supriyanto. S, dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tim Penyusun. (2023). *Panduan Penulisan Skripsi*. STIE GENTARAS, Bandar Lampung: STIE GENTARAS.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andika: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Edisi Terbaru. Yogyakarta : Andy.

Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation. *International Journal of Social and Management Studies*, 4(2), 37-45.

Grace Putri Laia, dan Lea Sri Ita br P.A, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan,” *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1.4 (2022), 696–701 <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>

Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19-28.

Kelana, M. T. (2015). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak. *ProNers*, 3(1).

Kumagaya, Johaness P, dan Titus Tomi, “Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandar Lampung,” *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 14.2 (2012), 123–33 <<https://doi.org/10.47768/gema.v14.n2.202205>>

Lengkey, Gloria Ribka, Silvya L. Mandey, dan Djurwati Soepono, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pln Mobile Pelanggan Pt.Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon,” *Jurnal EMBA*, 4.5 (2022), 62–71

Manik, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 7(1), 80-93.

Windreis, Christ. (2021) " Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada RS Bina Kasih Pekanbaru," 1.4, 142-26

Yohana, Kristi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Karunia Sehat Lampung Selatan*. STIE Gentiaras Bandar Lampung.

Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).