

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nina. (2023). Pengaruh Empati dan Responsiveness terhadap Mutu Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Santosa Hospital Bandung Central. *Universitas Pasundan. Fakultas Pascasarjana*.
- Aprilyanti.V. dan Putra. K.E.S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital Ovo Pada Masa Pandemi Covid-19. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 8, (3).
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(2), 341-350.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Darsinita, and putra. (2025). Pengaruh Tangible Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. Vol. 8, (2)
- Fachri, M. (2024). Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1), 87-98.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, dkk. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1): 27–38. ISSN: 1979-1607.
- Hasan, Alfadila. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*. Vol. 11 (1).
- Jasmine, P. D. (2024). Pengaruh Tangible Dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Trans Armada Indonesia, Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 62-73.
- Kenak Medika. (n.d.). (2025). Patient reviews and testimonials. *Kenak Medika* <https://kenakmedika.com/en>

- Kementerian Kesehatan RI. (2024). Kelas rawat inap standar jamin pelayanan pasien tak dibeda-bedakan. *Kemendes*. Jakarta. <https://kemkes.go.id/id/%20kelas-rawat-inap-standar-jamin-pelayanan-pasien-tak-dibeda-bedakan#:text=Jakarta> Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Natalia dan Putra. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Singaraja Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. Vol. 6 (3).
- Parasuraman, A. dkk. (2010). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Purwanto, F. T. C. P. (2025). Pengaruh Responsiveness dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 5(3), 664-672.
- Permana, I., Mulyana, A., & Suryaman, A. (2023). Pengaruh Hal-Hal Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Keyakinan, dan Empati Tentang Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi di RSUD Waled Kabupaten Cirebon). *Jurnal Kesehatan Indonesia Sehat (JKIS)*, Vol. 1, No. 4, hlm. 185–196.
- Prasetya & Putra. (2025). pengaruh responsiveness dan quality product terhadap customer satisfaction konsumen restoran Sea Sky Lovina Beach Club. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. Vol 8, (2).
- Prihatin, Etik, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *AkMen: Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 19(1): 120-133.
- Rafliansyah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puruhita Health Center*. Skripsi. Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
- Rustiana. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan (Service Quality) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumahsakit: Literatur Review*. Jember. Politeknik Negeri jember.
- Satrya, and Telagawathi. (2021). pengaruh dari kualitas layanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 7, (2).
- Silvana & Soegiri. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang

Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok. *KINDAI*. Vol 17, (2).

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Suanah, dkk. (2024). Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*. Vol. 17, No. 2.

Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. 8(2), 38–47

Tarmizi, A., Asmas, D., & Yasmin, P. (2023). Variabel Daya Tanggap dan Empati Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. Vol. 23(3), 3525.

Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.

Ursula, And Suci. (2025). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena Coffee Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 11, (1).

Wahyuni dan Ariasih. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Ksa Toserba Surapati. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 11, (1).

Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0-Edisi Indonesia*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Yasmin, Putri. (2023). *Pengaruh Daya Tanggap dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi*. Universitas Batanghari Jambi. Fakultas Ekonomi.