

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, A., et al. (2020). Persepsi masyarakat terhadap perubahan pola konsumsi pangan lokal ke pangan beras di Papua Barat. *Jurnal Berbasis Sosial Pendidikan IPS STKIP Al Maksum*, 1(2), 1–10.
- Anang Fanju Setyawan, Agung Dwi Nugroho dan Leonard Adrie Manafe. 2025. Pengaruh *Word of Mouth*, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kluwek Family Trans Surabaya
- Anggraeni, I. E., Praswati, A. N., & Romadhon, Y. A. (2025). Analisis pengaruh social media marketing terhadap kepuasan, kepercayaan, komitmen, citra merek, dan *Word of Mouth* pasien klinik (Thesis). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction, and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804.
- Cahyani, D. A. N., & Roosdhani, M. R. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan niat kunjungan ulang pada layanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(2), 45–55.
- Ceria Febiana, Anita Putri Wijayanti, Wiwin Winarti, dan Mutiafani Hanafi pada tahun 2024. Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial dan *Word of Mouth* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien
- Choi, Y., Kim, J., & Lee, C. (2021). The influence of service quality and satisfaction on revisit intention in tourism destinations. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(3), 145–155.
- Ekasari, N. (2014). Pengaruh promosi berbasis sosial media terhadap keputusan pembelian produk jasa pembiayaan kendaraan pada PT BFI Finance Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 81–102.
- Ekiyanti. 2025 Analisis Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Citra Merek, Dan *Word of Mouth* Pasien Klinik.
- Fitria. (2017). Pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Kupunya Rumah Mode. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(4).
- Grace. (2019). *Mlaku Thimik Thimik*. Semarang: C-Klik Media.

- Haikal. M. A dan Sukma. R.P (2024) Pengaruh Social Media Marketing, Customer Experience dan Brand Awareness Terhadap Kepuasan Menginap. *Human Capital Development, Volume 11, issue 2*
- Hidayat, R., & Sutomo. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(2), 89–98.
- Hikmat, R., & Fazriah, S. (2020). Hubungan antara kepuasan pasien dengan niat kunjungan ulang pada fasilitas kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 6(1), 645–653. Juli Hartati dan Susanto
- Kotler, P dan Armstrong. G (2008) *Principles of marketing (12th ed.)*. Pearson Education. Jakarta. Erlangga
- _____. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller. K.L (2016) *Marketing Management*, 15th Edition New. Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurniawati, N., Kuswati, R., & Ichsan, B. (2025). Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 215–229.
- Lenahatu, S., Pamungkas, R. A., & Ruswanti, E. (2025). Pengaruh media sosial dan Word of Mouth terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(1), 45–56
- Librianty. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota. *Jurnal Ners*, 3(2), 103–110.
- Limbong. E. E (2018) *Analisis Kepuasan Konsumen di Indomaret Jamin Ginting Pasar 1 Medan Menggunakan Metode Regresi Berganda*. Medan. Universitas Quality.
- Lupiyoadi. R (2018) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mano, H., & Costa, J. A. (2015). Consumer decision-making and satisfaction in service industries. *Journal of Consumer Research*, 21(3), 451–467.
- Nafatilana, D., & Wuisan, D. S. S. (2026). Pengaruh service quality terhadap revisit intention dengan perceived value dan patient satisfaction sebagai faktor mediasi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit (MARSJ)*, 10(2).

- Nasution. A.K.P (2020) Integrasi media sosial dalam pembelajaran generasi Z. *Jurnal. Teknologi Informasi Dan Pendidikan*,. 13(1),
- Nugroho, D., Pujiyanto, E., & Damayanti, R. W. (2026). Analisis kualitas pelayanan dan *sustainability* terhadap *revisit intention* dengan kepuasan pasien memakai pendekatan *structural equation modeling*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 15(4), 47–58.
- Oliver (1980) A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, XVII(November), 460– 469.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnama, H. (2011). *Media sosial di era pemasaran 3.0. Dalam Corporate and Marketing Communication*. Jakarta: Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
- Rahmadiliyani dan Faizal (2018) Kerahasiaan Rekam Medis Di Rumah Sakit Aveciena Medika Martapura. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 69–78. <https://doi.org/10.33560/.v6i2.189>
- Sadewa. (2017). Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(1), 45–52.
- Sadiyah, H., Palinggi, Y., & Adawiyah, R. (2018). Pengaruh Physical Evidence dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Chanel Distro Di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(1), 7-13.
- Sary, F., et al. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rumah sakit melalui kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 89–98.
- Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act, and relate to your company and brands*. New York: Free Press
- Sernovitz, A. (2009). *Word of Mouth marketing: How smart companies get people talking*. New York: Kaplan Publishing.
- Suadmin (2019) Customer Revisit Intention: A Strategic Activity for Sustaining Customer Interaction through Customer Relationship Management. *International Journal of Business and Social Science*, 112-117
- Suardi. (2021). Pengaruh *Word of Mouth* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Barru. *Universitas Hasanuddin*.

- Sukiman. 2025. Analisis Pengalaman Pasien Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik X Surabaya
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku konsumen dan pemasaran*. Jakarta: CAPS.
- Suryani, I. (2025). Peran asosiasi merek memediasi pemasaran media sosial dan *Word of Mouth* terhadap niat kunjungan ulang. *Journal of Nursing and Public Health*, 13(1), 116–130.
- Sutisna. (2001). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Syamsuddin. A (2022) Peran media sosial dalam peningkatan brand awareness. UMKM di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 10(2), 45–60
- Tjiptono. F (2019) *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andi
- Tresnawati, Y dan Prasetyo, K. (2018). Pengaruh media sosial terhadap minat kunjungan konsumen pada destinasi wisata. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 56–64.