

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S. El (2019). *Human Relations*. Sleman: Deepublish.
- Anggraini, D. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017*. Universitas Andalas.
- Antriana, I. (2018). *Tumbuh Kembang (SDIDTK) di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sukahaji Kabupaten Majalengka Tahun 2018, Jurnal Kampus STIKes YPIB Majalengka*, 7(14), hal. 54–70.
- Ariany, I. V. dan Lutfi, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien : Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi, Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(4), hal. 402–407.
- Asri, C. P. (2021). *Analisis Pengaruh Share Value, Komunikasi Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen, Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(2), hal. 123–135.
- Azizah, S. N. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Praktek Dokter Gigi Dewi Sartika di Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Astuti, S., Seswandi, A. dan Heri, H. (2022). *Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien Pada Hubungan Karakteristik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien*. in *National Conference on Social Science and Religion*, hal. 231–235.
- Barata, C. F. A. (2019) *Membangun Kepercayaan dalam Bisnis*. Malang: Inteligencia Media.
- BPS (2023). *Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020 BPS*.
- BKKBN (2015) *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. 5 ed. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bruno, A., Dell’Aversana, G. dan Zunino, A. (2017) “Customer orientation and leadership in the health service sector: The role of workplace social support,” *Frontiers in Psychology*, 8(NOV), hal. 1–6.
- Chang, C.-W., Tseng, T.-H. dan Woodside, A. (2013). *Configural Algorithms Of Patient Satisfaction, Participation In Diagnostics, And Treatmentdecisions’ Influences On Hospital Loyalty, Journal of Services Marketing*, 27(2), hal. 91–103. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/publication/259397351_Configural_algorithms_of_patient_satisfaction_participation_in_diagnostics_and_treatment_decisions_influences_on_hospital_loyalty.
- Curatman, A., Suroso, A. dan Suliyanto (2020) *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.

- Duka, D. M. (2020) *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Loyalitas Di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang*. Universitas Tribhuana Tungadewi. Tersedia pada: <https://rinjani.unitri.ac.id/bitstream/handle/071061/>.
- Elmeida, I. F. (2021) *Asuhan Kebidanan Neonatus*. Jakarta: Trans Info Media.
- Fahriani, M. dan Ningsih I., D. A. (2021) “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Bidan Cerdas*, 3(4), hal. 199–207. doi: 10.33860/jbc.v3i4.651.
- Fadah, H. I., Novandari, W. dan Rujito, L. (2021). *The Effect of Hospital Service Quality on Patient Trust and Loyalty (Study at RSU Harapan Ibu Purbalingga)*, *International Sustainable Competitiveness Advantage*, hal. 734–743.
- Fahriani, M. dan Ningsih I., D. A. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19*, *Jurnal Bidan Cerdas*, 3(4), hal. 199–207.
- Fattah, A. (2016) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khodijah I Makassar Tahun 2016*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Febiana, M. (2019) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Tersedia pada: <http://repository.stei.ac.id/6789/>.
- Fitri, A., Najmah, N. dan Ainy, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), hal. 22–31.
- Hardiyansyah (2019) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasnain, S. S. S. (2019). *Trust-Significance, Definitions and Dimensions: A Literature Search*, *Archives of Business Research*, 7(2), hal. 26–32.
- Hasanah, S. (2014). *Hubungan Pengetahuan Ibu Nifas dengan Kepatuhan Kunjungan Masa Nifas di BPM Ny. Subiyannah, SST Desa Parengan Kecamatan Maduran Kabupaten Lamongan*, *Jurnal Kesehatan*, 4(3).
- Hermanto (2019) *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publisihing Surabaya.
- Hutabarat, Y. (2018) *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Puskesmas Padangmatinggi Kota Padangsidempuan Tahun 2017*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Idris, H. (2019) *Buku Asuransi Kesehatan : Konsep dan Penerapan*. Bukit Besar Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Imran, I. et al. (2021) *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), hal. 389.
- Ipo, M. A. M. et al. (2021) *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan : Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab. Wakatobi, Jurnal Manajemen , Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 5(2), hal. 194–208.
- Kadaria, R. S. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. Jakarta: Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia.
- Kartika, R. C. et al. (2023). *Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), hal. 75–82.
- Kemenkes RI (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, Kemenkes RI*.
- Kemenkes RI (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024, Kemenkes RI*.
- Kemenkes RI (2021) *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual, Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*.
- Kemenkes RI (2022) *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kesuma, I. A. W., D. Hadiwidjojo, N.L. P Wiagustini, dan F. Rohman. (2013). *Service Quality Influence on Patient Loyalty : Customer Relantioship Management as Mediation Variabel (Study on Private Hospital in Denpasar). International Journal of Business and Commerce*. 2(12) : 1-14.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A. dan Manampiring, A. (2023). *Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien. Medical Scope Journal*, 4(2), hal. 150–160.
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E. dan Astuti, R. (2018). *Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. International Journal of Business Marketing and Management*, 3(2), hal. 1–12.
- Lestari, R. H. (2020) *Antenatal Care (ANC) Terpadu*. Yogyakarta: Bildung

- Lisdiana, I., Prasetyo, I. dan Hartati, C. S. (2023). *Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien*. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), hal. 50–63.
- Maftuchan, A., Putri, L. P. dan Saputra, W. (2013) *Menurunkan Angka Kematian Ibu dan Anak: dari Nepal & Pembelajaran Sri Lanka*. Jakarta Selatan: Perkumpulan Prakarsa.
- Moreira, A. . dan Silva, P. . (2015). *The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationships*, *Journal of Health Care Quality Assurance*, 4, hal. 21–401.
- Mu'ah (2014) *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama.
- Muhammad, Raden Syofian (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang VIP Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis*. Universitas Siliwangi
- Munandar, D. (2016) *Relationship Marketing : Strategi Mneciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Mustari, V. H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Naioni Kota Kupang*. *Jurnal Manajemen*.
- Nashuddin (2016) *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Perum Puri Bunga Amanah: Sanabil.
- Nguyen, N. . dan Dueng, T. T. L. (2021). *The Relationship between Hospital Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Study from Vietnam*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(12), hal. 553–561.
- Nuraini, Djafari, D. dan Sanusi, S. R. (2017). *Analisis Peran Bidan Dalam Pelaksanaan Stimulasi Deteksi Dan Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK) Bayi Dan Balita Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh*. *JUKEMA*, 3(2).
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Shabat Cendikia.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Patawayati, Z., Setiawan, M. dan Rahayu, M. (2013). *Patient satisfaction, trust and commitment mediator of service quality and its impact on loyalty (an empirical study in Southeast Sulawesi Public Hospitals)*. *IOSR J Bus Management*, 7, hal. 1–14.
- Prasasti, S. A. D. (2020) *Persepsi dan Perilaku Bidan Terhadap Stimulasi Deteksi Intervensi Dini Tumbuh Kembang di Puskesmas Wergu Wetan Kudus*. Universitas Negeri Semarang.

- Prasetyo, F. A. (2017). *Pengaruh Kepercayaan, Brand Image, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu & Anak Melati Husada. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 6(1).
- Pratama, G. S. (2018) *Analisa Pengaruh Healthscape Dan Ocb Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Rumah Sakit Internasional X Di Surabaya*. Universitas Ciputra.
- Purba, L., Halim, E. H. dan Widayatsari, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), hal. 1–16.
- Pohan, I. (2013) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran ECG.
- Ramadhani, R. dan Sediawan, M. L. (2022). *Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), hal. 71–83.
- Rismalawadewi, K. (2019) *Perbedaan Tingkat Loyalitas Pasien BPJS dan Non BPJS di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muslimat Ponogoro*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Rosyadi, S. dan Yusuf, M. (2021) *Administrasi Publik di Era Disrupsi dan Big Data*. Jawa Tengah: SIP Publishing.
- Rohani, P. A. (2020) *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Apotik CHA-CHA Payageli Sunggal Deli Serdang*. Universitas Pembangunan Panca Budi.
- Roy, S. K., Eshghi, A. dan Shekhar, V. (2011). *Dimensions of Trust and Trustworthiness in Retail Banking: Evidence from India. Marketing Management Journal*, 21(1), hal. 97–110.
- Sari, R. (2019) *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sari, S. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung)*. *Jurnal Economix*, 9(1), hal. 61–72.
- Safaat, H. (2013) *Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rsud Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2013*. Universitas Hasanuddin.
- Sarwadamana, R. J., Sumarni dan Yuliandari, N. (2021). *Hubungan GayaKepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), hal. 191–197.

- Sari, D. L. dan Widiyastuti, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di UPT Wonotirto)*. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 6(1), hal. 93–100.
- Setiawan, S. (2011) *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press.
- Sibarani, T. dan Riani, A. L. (2017). *The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in VIP Ward Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta)*. *Sebelas Maret Business Review*, 2(1), hal. 25–42.
- Sriyanti, C. (2016) *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, R. P., Arso, S. P. dan Wigat, P. A. (2017) “Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang,” *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), hal. 119–126.
- Suryani, N. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Antenatal, Pengetahuan dan Dukungan Keluarga terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil,” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), hal. 153–163.
- Syofian, E. F. dan Belakang, L. (2020). *Partisipasi Pasien Pengambil Keputusan Klinis dalam Keperawatan*. *OSF Preprints*.
- Taborat, M. (2020). *Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat*. *Nursing Inside Community*, hal. 73–85.
- Utami, Y. T. (2018). *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta*. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(1), hal. 57–65.
- Wu, H. C., Li, M. Y. dan Li, T. (2016). *A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourist*. *J Qual Assur Hosp Tour.*, 17(2), hal. 114–150.
- Zusrony, E. (2021) *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Zhou, W. J. et al. (2017). *Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review*. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), hal. 442–449.