

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wicaksono, D. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis)*, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), hal. 504–509.
- Ardoni., Yulasmii., dan Lusiana. (2022). *Analisis Waiting Time, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi*, *Journal of Business and Economics (JBE)*, 7(3), hal. 308-315.
- Ariany, I. V. dan Lutfi, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi*, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(4), hal. 54-70.
- 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.
- Bajamal, A. A., Supriyanto and Rina, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Gl. Tobing*, *Journal of Hospital Management*, 3(1), hal. 328–334.
- 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, hal. 1-6.
- Curatman, A., Suroso, A. dan Suliyanto (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- DataIndonesia.id. 11 April 2023. *Ada 3.072 Rumah Sakit di Indonesia. Diakses pada 9 Agustus 2023*, <https://dataindonesia.id/ragam/detail/ada-3072-rumah-sakit-di-indonesia-pada-2022>.
- Darmawan, W. E., Arwani, M. dan Supriyono. (2021). *Pengaruh Customer Perceived Value dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam 'Sunan Kudus' dengan Kepercayaan Pasien sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(2), hal. 1-24.
- Eftitah, E. et al. (2023). *Pengaruh kepuasan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien*, 19(1), hal. 69–88.
- Fadhila, N. A., dan Diansyah. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center*, *Media Studi Ekonomi*, 21(1), hal. 1-9.
- Fahmi, S.A. (2012). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Poliklinik Rawat Jalan Eksekutif RSUD Kota Bekasi Tahun 2012*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.

- Fahmi, Dzul. (2021). *Persepsi (Bagaimana Sejatinnya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita)*. Anak Hebat Indonesia: Yogyakarta.
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D.H., and Handayani, R. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Tiara Fatrin Palembang'*, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), hal. 152-158.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khodijah I Makassar Tahun 2016*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Fitri, A., Najmah, N., and 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), 22-31.
- Frimayasa, A. and Suratriadi, P. (2017). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus-Tht Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat*, *Aktiva-Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), pp.31-40.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, M.L., Cahyono, D., and Herlambang, T. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember*, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), hal.1-13.
- Hakim, M.L., Cahyono, D. and Herlambang, T. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember*, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), pp. 1-13.
- Harfika, Jarliyah., & Abdullah, Nadiya. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*, *Jurnal Balance*, 14(1), hal. 44-56.
- Hasanah, D.F. et al. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Manshurin Bandung*, *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(2), pp. 7-12.
- Idris, H. (2019). *Buku Asuransi Kesehatan: Konsep dan Penerapan*. Bukti Besar Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.
- Imam, C. W., Anugrahanti, W. W. and Rahayu, R. P. (2022). *Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit*, *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), hal. 298.

- Imran, I. *et al.* (2021). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), hal. 389.
- 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.701-708.
- Kemenkes RI (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Kemenkes RI*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2022. *Berobat ke Luar Negeri: Pemborosan Devisa dan Indikator Kurangnya Investasi Pada Sektor Kesehatan Nasional*. Diakses pada 25 September 2023, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/15302/Berobat-ke-Luar-Negeri-Pemborosan-Devisa-dan-Indikator-Kurangnya-Investasi-pada-Sektor-Kesehatan-Nasional.html>
- Kristanti, D., Budiarto, W., & Wibowo, N.M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. Jurnal Manajerial Bisnis*, 3(1), hal. 36-48.
- Kusuma, D.C.R. *et al.* (2022). *Pengantar Dokumentasi Kebidanan*. Padang:PT.Global Eksekutif Teknologi.
- Lepojevic, V. and Dukic, S. (2018). *Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market-AN Empirical Study In The Republic Of Serbia, Economics and Organization*, 15(3), hal. 245-256.
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan*. Medan: CV Budi Utama.
- 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). *Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo:Zifatama.
- Mustari Vera, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Naioni Kota Kupang, Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Najmah. (2011). *Management dan Analisis Data*.
- Nisa, K.H., & Aristi, D. (2023). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Jurnal Semesta Sehat*. 3(1), hal.31-45.
- Nurmala, Selvi. (2023). *Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Antenatal Care di Puskesmas Rajapolah)*, Universitas Siliwangi.

- Nurinsan, N., Renea, A. S. and Asri, A. M. (2023) 'Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor', *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1), pp. 84–90.
- Notoatmodjo, S.(2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Novitasari, A.E., Wiyadi, dan S. Iwan. (2020). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nugraha, N. M. et al. (2017). *Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung*, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 3(1), hal. 14–19.
- Nugroho, Heru. S.W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- Pohan, Imbalo. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
- Patterson, P. G. (2016). *A contingency model of behavioural intentions in a services context*, (May 2007). doi: 10.1108/08876040710737877.
- Prasetyo, A. C. and Indreswari, S. A. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*, Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Pratama, S.G. (2018). *Analisa Pengaruh Healthscape dan OCB Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Rumah Sakit International X di Surabaya*. Universita Ciputra Surabaya.
- Purba, L., Halim, E. H. and 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.
- Ramadhany, A. and Supriyono, S. (2022). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom)*, *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), p. 199.
- 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.
- Said, Miah. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Makassar:Telektual Karya Nusantara.
- Safaat, Hairuddin. (2013). *Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu Tahun 2013*. Universitas Hasanuddin.

- Sari, M.R. *et al.* (2020). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, Jurnal Wiyata*, 7(1), hal. 56-61.
- Setiawan, B. and Muhandi. (2020). *Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit, Paradigma Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana*, 1(1), hal. 21–28.
- Sekar, E. *et al.* (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019, Indonesian Journal Of Health Medical*, 1(2), hal.305-318.
- Sihombing, Y. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum, Jurnal Ayurveda Medistra*, 3(2), hal. 1–11.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/jmmr.2016*, 6(1), hal. 9–15.
- Sumarsid & Paryanti. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). Jurnal Ilmiah M-Progress*. 12(1), hal.70-83.
- Surachman, S.S., dan Agustina, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhaap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang, Jurnal Simki Economic*, 6(2), hal. 421-429.
- Ulfa, Raudhatul. (2012). *Hubungan Karakteristik Paien, Kualitas Pelayanan, dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Umaternate, O. A. and Asnaniar, W. O. S. (2022). *Karakteristik Individu dan Kinerja Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan, Window of Nursing Journal*, 03(01), pp. 75–82.
- 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.
- Wachruroji, M. R., Irawani, B. and Paselle, E. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah, ejornal Administrasi Negara*, 7(1), hal. 6663–6676.
- Wardaningsih, E. *et al.* (2022). *Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukelleng Sengkang Kabupaten Wajo, Jurnal Ilmiah Mappadising*, 4(2), pp. 280–289.

- Wiliana, E., Erdawati, L. and Meitry, Y. (2019). *Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang)*, *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 22(1), hal. 96–108.
- Zhou, W.J. et al. (2017). *Determinan of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review*. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), hal. 442-449.