

DAFTAR PUSTAKA

- Aji. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Anisah, Rohendi, & Hadian, R. A. (2023). No Title. *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 9151–9164.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa aksara.
- Fardiansyah, et al. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158.
- Fitriani, Guspianto, & Dwi, N. (2025). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Manaju: Malahayati Nursing Jurnal*, 7, 2272–2282.
- Hasibuan, A. S., & Siburian, M. W. (2019). Sikap Petugas Terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363–369.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Laksono, A. D., & Mubasyiroh, R. (2016). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: PT. Kanisius.
- Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors Affeting Customer Loyalty In The Business Market-AN Empirical Study In The Republic Of Serbia. *Economics and Organization*, 15(3), 245–256.
- Liu. (2021). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525.
- Lupiyadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 111 – 119.
- Meuti, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2)(121).

- Moniung, et al. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(5), 32–38.
- Nisa, H. (2022). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022*. Universitas Islam Negeri Syahif Hidayatullah.
- Nisa, H., & Aristi, D. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Semesta Sehat*, 3(1), 32.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasanu, F. (2023). pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika. *J. Ilm. Mhs. Manajemen, Bisnis Dan Akunt*, 5.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sari, et al. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61.
- Sarmin, & Choir. (2023). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Konsumen Produk Sari Roti Di Cikarang). *Journal Of Communication Education*, 17(2).
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 242–254.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Szabó, R. M., Buzás, N., Braunitzer, G., Shedlin, M. G., & Antal, M. Á. (2023). Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dent. J*, 11(1–16).
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triutomo, A., & Pradana, A. (2022). *Alur dan Prosedur Pelayanan Pasien*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta.

- Utami, D. T., & Hasyim. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(2), 2615–8337.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552.
- Wahyuti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen. *ProBank*, 2(1), 39–54.
- Wijaya, & Lomi. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *OPTIMAL*, 16(2), 61–77.
- World Health Organization. (2013). *Global Action Plan for The Prevention and Control of Noncommunicable Diseases 2013–2020*. WHO.
- Yasin, A., & Salsabila, N. (2022). Jurnal Layli. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 01–11.