

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, M. *et al.* (2021) “Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector,” *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), hal. 419–430. doi: 10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419.
- Ardian, I., Haiya, N. N. dan Azizah, I. R. (2022) “Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien,” *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), hal. 86. doi: 10.30659/nurscope.7.2.86-96.
- Balinado, J. R. *et al.* (2021) “The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service,” *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), hal. 116. doi: 10.3390/joitmc7020116.
- BPS (2024) *Statistik Indonesia, Statistik Indonesia 2020*. Badan Pusat Statistik. Tersedia pada: <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>.
- Chandra, T., Chandra, S. dan Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. CV. IRDH.
- Charviandi, A. *et al.* (2023) *MANAJEMEN PEMASARAN Perspektif Digital Marketing*. Eureka Media Aksara. Tersedia pada: [file:///C:/Users/hp/Downloads/Manajemen Pemasaran \(Perspektif Digital Marketing\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Manajemen%20Pemasaran%20(Perspektif%20Digital%20Marketing).pdf).
- Erdiwan, Sinaga, J. P. dan Sinambela, M. (2020) “Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Rsud Simeulue Tahun 2018,” *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), hal. 42–48. Tersedia pada: <http://202.51.229.68/index.php/JK2M/article/view/274>.
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S. dan Rosyidah (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 2(1), hal. 56–61.
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D. dan Handayani, R. (2022) “Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang,” *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), hal. 152–158. doi: 10.35328/kesmas.v11i2.2316.
- Fauziah, S. R., Basri, B. dan Abdillah, H. (2023) “Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi,”

- Journal of Public Health Innovation*, 4(01), hal. 43–50. doi: 10.34305/jphi.v4i01.808.
- Górska-Warsewicz, H. (2022) “Consumer or Patient Determinants of Hospital Brand Equity—A Systematic Literature Review,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). doi: 10.3390/ijerph19159026.
- Hakim, M. L., Cahyono, D. dan 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. Tersedia pada: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>.
- Hermanto (2019) *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Tersedia pada: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Educa>.
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid dan Nurzalmariah, W. O. S. (2021) “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019,” *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), hal. 305–318. Tersedia pada: <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58/36>.
- Kalijogo, R. F. M. (2019) “Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(03).
- Kemenkes (2020) “Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024,” *Kaos GL Dergisi*, 8(75), hal. 147–154. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0A>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H. dan Fushen, F. (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera),” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), hal. 74–85. doi: 10.52643/marsi.v6i1.1939.
- Lepojević, V. dan Đukić, S. (2018) “Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia,” *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 15, hal. 245–256. doi:

10.22190/fueo18032451.

- Lisdiana, I., Prasetyo, I. dan Hartati, C. S. (2023) “Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas,” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), hal. 50–63. doi: 10.59024/jise.v1i2.92.
- Manurung, P. Z., Simanjorang, A. dan Anto J. Hadi, A. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(2), hal. 129–135. doi: 10.56338/mppki.v3i2.1082.
- Monika, Z. dan Ardani (2021) “Literature Review Hubungan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap.” Tersedia pada: [http://digilib.unisayogya.ac.id/5954/1/Naskah Publikasi Zyaskia Monika FIIHH-dikonversi - zyaskia monika.pdf](http://digilib.unisayogya.ac.id/5954/1/Naskah_Publikasi_Zyaskia_Monika_FIIHH-dikonversi_-_zyaskia_monika.pdf).
- Nadia Rahmayanti, S. dan Ariguntar, T. (2017) “Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015,” *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/jmmr.2016*, 6(1), hal. 61–65. doi: 10.18196/jmmr.6128.
- Phonthanukitithaworn, C. *et al.* (2020) “An Investigation of the Relationship Among Medical Center’s Image, Service Quality, and Patient Loyalty,” *SAGE Open*, 10(4). doi: 10.1177/2158244020982304.
- Pratama, Y. *et al.* (2023) *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran*. Eureka Media Aksara.
- Pratiwi, S. W., Suparwan dan Nursery, A. S. N. (2019) “Pengaruh Integrated Marketing dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)*, 5(2), hal. 207–212. Tersedia pada: <http://library.itl.ac.id/jurnal>.
- Purwati, A. A. (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru,” *journal of economic, Business and Accounting*, 2(november 1964), hal. 381–390. Tersedia pada: [https://ibtpi.pelitaIndonesia.ac.id/1.Artikel/122-2020-Article Text-19750-1-10-20210125.pdf](https://ibtpi.pelitaIndonesia.ac.id/1.Artikel/122-2020-Article_Text-19750-1-10-20210125.pdf).
- Putra, B. H. (2018) “ANALYSIS OF PERCEPTION OF PATIENT CARE PATIENTS,” 3(3), hal. 143–154.
- Putu Hema Maharani, Luh Komang Candra Dewi, L. K. B. M. (2023) “KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI MASA,” 19(1), hal. 134–145.

- Ramadhan, H. I. dan Saputra, A. D. (2022) “Terhadap Minat Beli Konsumen Pt Hijrah Insan,” 10(3), hal. 637–649.
- Ramli, M. (2022) “Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi,” *Jurnal Predestination*, 2 No. 2(2), hal. Maret.
- Rifa’i, K. (2019) “KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan,” *Zifatama publisher*, hal. 1–191. Tersedia pada: http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU_MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_OLEH_Dr._KHAMDAN_RIFA'I%2C_SE.%2CM.Si.pdf.
- Romadhona, N., Muhandi, M. dan Kesumah, N. (2019) “Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit,” *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), hal. 114–120. doi: 10.29313/jiks.v1i2.4621.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I. dan Harviandani, B. S. (2020) “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsgm Iik Bhakti Wiyata Kediri,” *Jurnal Wiyata*, 7(1), hal. 56–61.
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H. dan Rosalina, S. S. (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien,” *Journal Business Studies*, 04(1), hal. 174–175.
- Sinatra, B. A. dan Sanjaya, M. M. (2019) “Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Experimental Marketing Pandora Experience Terhadap Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 11(2), hal. 308–331. doi: 10.28932/jam.v11i2.1904.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Surachman, S. S. dan Agustina, F. (2023) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang,” *Jurnal Simki Economic*, 6(2), hal. 421–429. doi: <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>.
- Syur’an, Nurdhalisa Oktaria, M. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS Unand,” *Journal of Management & Business*, 3(3), hal. 353–363.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019) *Service, Quality & Customer Satisfaction*. 5 ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI. Tersedia pada: <https://andipublisher.com/produk/detail/service-quality-dan-customer-satisfaction-edisi-5>.

- Ula, R. dan Fauzi, A. (2019) “the Role of Free Wireless Fidelity (Wi-Fi) Service, Food Quality, and Servicescape Toward Customer Satisfaction,” *Asian Journal of Social Science Research*, 2(2), hal. 26–35.
- Wati, L. (2018) “Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap,” *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2, hal. 1–26. doi: <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311> HUBUNGAN.
- Winata, H., Wahyoedi, S. dan Gunardi, W. D. (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta),” *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(2), hal. 120–127. doi: 10.52643/marsi.v6i2.2402.
- Wulaisfan, R. dan Fauziah, Y. (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSU Dewi Sartika Kendari,” *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 2(2), hal. 97–105. doi: 10.33096/woh.v2i2.577.
- Zuama Qomarania, W. dan Putri, R. D. (2019) “Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT,” *Health Information Management Journal ISSN*, 7(1), hal. 2655–9129.