

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), pp. 419–430. Available at: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419>.
- Amri, N.A. and Barat, K.J. (2024) 'Pengaruh Pengalaman Pasien dan Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X di Jakarta', 7(02).
- Angellica Subianto, T., Putri Erlani Hidayat, S. and Made Ayu Nadia Paramitha Jaya, N. (2024) 'PENGARUH LOKASI, HARGADAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PASIEN RUMAH SAKIT SILOAM LIPPO VILLAGE', 8(3).
- Arslan, T. *et al.* (2022) 'Do Patient Experiences Have Mediating Roles on Patient Loyalty?', *Journal of Patient Experience*, 9, pp. 1–7. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735221103027>.
- Azzahra, D. and Prapanca, Y. (2023) 'Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023', 7(3).
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto and Anindita Rina (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit', *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), pp. 2615–8337. Available at: <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>.
- Febriawati, H. and Kurniawan, D. (2020) *Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Provinsi Bengkulu*.
- Giovaningrum, P. and Firdaus, M. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi RIAU*, *Journal of Hospital Administration and*

Manajemen.

Hidayah, I. and Setianingsih, L.E. (2022) ‘Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Rs x’. Available at: <https://publikasi.medikasuherman.ac.id/inde>.

Jannah, M., Evianna, J. and Purba, B. (2024) *Indonesian Research Journal on Education Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika, Indonesian Research Journal on Education*.

Khairun Nisa_Hana (2022) ‘Hana Khairun Nisa -FIKES’, *Skripsi*, (Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSU Jampang Kulon Tahun 2022), pp. 1–128.

Manzoor, F. *et al.* (2019) ‘Patient satisfaction with health care services; an application of physician’s behavior as a moderator’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), pp. 1–16. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>.

Nisa, H.K. and Aristi, D. (2023) *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit*. Available at: <https://jsemesta.iakmi.or.id/index.php/jm>.

Novitasari, A.E., Wiyadi, W. and Setiawan, I. (2020) ‘Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien’, *University Research Colloquium 2020*, pp. 304–309.

Octavianti, O., Geltri Harahap, S. and Zakiyah, T. (2024) ‘Hubungan Marketing MIX Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSPI Prof.DR Sulianti Saroseo’, *Journal of Public Health Sciences*, 13. Available at: <https://jurnal.ikta.ac.id/index.php/kesmas>.

Prihatini, Renny Padma, Sentot Imam Suprpto, R.W. (2024) ‘Analisis Kualitas Komunikasi Antara Dokter Ke Pasien, Kepercayaan Pasien Pada Dokter dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto’, 24(7), pp. 28–42.

Rahma, D.A. and Prayoga, D. (2022) ‘Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review’, *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), pp. 384–391. Available at: <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>.

S, B.T., Huda, N. and Haryati, N. (2022) ‘Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud

- Dr. Moewardi Surakarta', *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), p. 10. Available at: <https://doi.org/10.26751/ijf.v7i1.1794>.
- Safitri, D. and Gurning, F.P. (2023) 'Analisis Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pada Peserta Bpjs Di Rsu X Kota Medan', *Jurnal ...*, 4(September), pp. 3473–3482. Available at: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/18295%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/18295/14040>.
- Sari, N., Anggorowati, L. and Desty, R.T. (2023) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi*, *Indonesian Journal of Health Community Sejarah Artikel*. Available at: <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>.
- Sekar Ningrum Jayadipraja, E. and Ode Sitti Nurzalmariah, W. (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019, *Indonesian Journal Of Healath and Medical*.
- Setyaji, D.T., Paramarta, V. and Purwanda, E. (2024) 'Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024', 3(6), pp. 6242–6257.
- Shie, A.J. et al. (2022) 'Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases', *Frontiers in Public Health*, 10(May). Available at: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>.
- Suliantoro, S. and Fatchurahim, D. (2022) 'Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rskia Pku Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta', *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 15(2), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.56606/albama.v15i2.58>.
- Sulung Undari (2024) 'Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier', 5.
- Surachman, S.S. and Agustina, F. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang', *Jurnal Simki Economic*, 6(2), pp. 421–429. Available at: <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>.
- Tampiasih, J. and Karno, D. (2023) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Article Information', *Jurnal Tampiasih*, 1(2), pp. 22–32.