

DAFTAR PUSTAKA

- Azikin, S.L., Multazam, M.A., dan Yusriani. 2020. *Analisis faktor predisposing terhadap kualitas kesehatan gigi dan mulut melalui pemanfaatan pelayanan kesehatan*. Window of Public Health Journal. Vol. 1., No. 1.
- Antukay, N. 2022. *The influence of hospital image and service quality on patient loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital Gorontalo*. Journal of Health Technology and Science. Vol. 3., No. 3.
- Azizah, N. 2022. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Praktek Dokter Gigi Dewi Sartika di Kabupaten Gowa*. Jurnal Ilmiah Akademik. Vol. 1., No. 1.
- Bajamal, A.A., Supriyantoro, dan Anindita, A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Industri Jasa Rumah Sakit*. Journal of Hospital Management. Vol. 3., No. 1.
- Djohar, D., Oktavia, N., dan Damayanti, F.T. 2018. *Analisis Penyebab Terjadinya Missfile Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Ruang Penyimpanan (Filing) RSUD Kota Bengkulu Tahun 2017*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Vol. 6., No. 2.
- Eftitah, E., Martini, N.N.P., Subiyani, A., dan Herlambang, T. 2023. *Pengaruh Kepuasan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien*. Jurnal Ekonomi Relasi. Vol. 19., No. 1.
- Erpurini, W., dan Saleh, F.D. 2021. *Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala*. Jurnal Sains Manajemen. Vol. 2., No. 2.
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D.H., dan Handayani, R. 2022. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol. 11., No. 2.
- 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. Vol. 9, No.1.

- Hasan, S., dan Putra, A.H.P. 2018. *Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai, dan Kepuasan*. Jurnal Manajemen Indonesia. Vol. 18., No. 7.
- Handayani, L.T. 2018. *Kajian Etik Penelitian dalam Bidang Kesehatan dengan Melibatkan Manusia Sebagai Subyek*. The Indonesian Journal of Health Science. Vol. 10, No. 1.
- Herman, Kamase, J., Nujum, S., dan Dewi, R. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep*. Jurnal Ekonomi Global. Vol. 1., No. 2.
- Hidayat, A.A. 2017. *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayah, M.N. 2014. *Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo*. Jurnal Universitas Hasanuddin. Vol. 1., No. 1.
- Ilmianti, Irawati, E., Auniah, A., Febriany, M., dan Aldilawati, S. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021*. Jurnal Sinnun Maxillofacial. Vol. 4., No. 1.
- Joshia, G., Sianto, E.M., dan Mulyana, J. 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Jasa Transportasi Online*. Scientific Journal Widya Teknik. Vo. 18., No. 2.
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid., dan Nurzalmariah, W. O.S. 2021. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019*. Indonesian Journal Of Health and Medical. Vol. 2., No. 1.
- Kartika, S., Samijatun, dan Satar, Y.P. 2023. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia. Vol. 7., No. 4.
- Liong, C.M. 2019. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkulu*. Jurnal KESMAS. Vol. 8., No. 7.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

- Malinda, R., dan Sari, M. 2020. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah)*. RSUD Kota Langsa. Jurnal Edukes. Vol. 3., No. 2.
- Mawarni, I. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada RSUD Dr. R. Soetrasno Rembang*. Jurnal Ekonomi. Vol. 1., No. 1.
- Mayang, S.S. 2021. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. 125 II Sartika Asih Bandung)*. Jurnal Economix. Vol. 9., No. 1.
- Meesala, A., and Paul, J. 2018. *Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospital: Thinking for The Future*. Journal of Retailing and Consumer Services. Vol. 1., No. 1.
- Mira, Djunaedi, dan Pangastuti, R.L. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Riset dan Ekonomi. Vol. 1., No. 1.
- Muninjaya, A. Gde. 2015 . *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nindy, E., Hanafiah, A., dan Alhabsyi, T. 2023. *Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Vol. 11., No. 1.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 115.
- Novitasari, A.V., Wiyadi, dan Setiawan, I. 2020. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien*. The 12 University Research Colloquium Journal. Vol. 1., No. 1.
- Nugraha, A.C., Syaodih, E., Handayani, N., dan Andikarya, E.O. 2023. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSU Ramahadi Purwakarta*. Jurnal e-Prosiding Magister Manajemen ARS University. Vol. 1., No. 1.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah.

- Pratama, A.S., Nurwidji, dan Fardiansyah, A. 2023. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto*. Hospital Majapahit Journal. Vol. 15., No. 2.
- Purba, L., Halim, E.H., dan Widyatsari, 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. Vol. 32., No. 2.
- Rahmawati, D., dan Talkah, A. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas*. Jurnal Ilmu Manajemen Revitalisasi. Vol. 6., No. 1.
- Sabilla, A. G. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jurnal Medika Utama.. Vol. 3., No. 1.
- Salman. 2019. *Pengaruh Mutu Layanan Dokter dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta*. Jurnal Unsika. Vol. 1., No. 1.
- Sari, M.R., Ardiwirastuti, I., dan Harviandani, B.S. 2020. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri*. Jurnal Wiyata. Vol. 7., No. 1.
- Sektianingsih, I.S., Haryana, A., dan Rosalina, S.S. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien*. Journal of Bussiness Study. Vo. 4, No.1.
- Sesrianty, V., Machmud, R., dan Yeni, F. 2019. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jurnal Kesehatan Perintis. Vol. 6., No. 2.
- Setianingsih dan Rahayu, P. 2018. *Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan dengan Loyalitas Pasien*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol. 7., No. 1.
- Sihombing, Y.A. 2022. *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Silalahi, R., dan Sinaga, E.J. 2019. *Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. Vol. 7., No. 1.
- Solehudin dan Syabanasyah. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien*. Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan. Vol. 1., No. 3.
- Sriyanti, C. 2016, *Mutu layanan kebidanan & kebijakan kesehatan. 1 ed*. Jakarta: Penerbit Kementerian Kesehatan RI Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta. 61.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suhartina, I. 2019. *Analisis Kuantitatif Ketidaklengkapan Pengisian Resume Medis Berdasarkan Program Quality Assurance (Suatu Studi di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo)*. Jurnal Kesehatan Vokasional. Vol. 4., No. 2.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susilowati, I.H. 2017. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Rumah Sakit Bersalin Kartini Jakarta Selatan*. Jurnal Cakrawala. Vol. 17., No. 1.
- Tjiptono, F. 2020. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vanchapo, A.R., dan Magfiroh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wahyuningsih, S., Nababan., D., Manurung, J. 2021. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa*. Journal of Healthcare Technology and Medicine. Vol. 7., No. 1.
- Wardhani, P. K., Sutrisna, E.M., dan Imronudin. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri*. Jurnal Manajemen. Vol.1., No. 1.
- Wati, L. 2018. *Hubungan Antara Reability dan Responsiveness dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap*. Jurnal Keperawatan Silampari. Vol.2., No.1.