

DAFTAR REFERENSI

1. Abdullah, M. F., & Sari, D. P. (2023). Digitalisasi pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 5(2), 150–162.
2. Aditya, R., & Handayani, S. (2022). Analisis pengaruh kualitas komunikasi dokter terhadap kepercayaan pasien. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 4(1), 33–45.
3. Al-Assaf, A. F., & Al-Karaghoul, W. A. (2020). Healthcare service delivery systems: Structure, process, and outcomes. *Journal of Healthcare Management*, 65(2), 101–112.
4. Al-Khalidi, Y., & McDonald, P. J. (2012). The impact of waiting times on patient satisfaction: A systematic review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 25(7), 574–582.
5. Amin, M., & Sharif, N. (2021). Patient trust and digital health adoption: Evidence from telemedicine services. *Journal of Health Informatics*, 12(3), 285–297.
6. Anderson, L., & Davies, M. (2023). The impact of patient experience on loyalty in outpatient physical therapy clinics. *Journal of Health Service Quality*.
7. Andina. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit umum Asy Syifa Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian*, 3(1), 21–26.
8. Anwar, F., & Susanto, T. (2023). Customer service excellence di rumah sakit swasta: Dampaknya pada loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 75–90.
9. Asnawi, N. M., et al. (2019). Determinants of patient loyalty in inpatient care services in mothers and children's hospital. *Jurnal PPKM: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Karya Masyarakat*, 3(1), 1–10.
10. Astuti, Y., & Prasetyo, E. (2024). Pengaruh fasilitas hospital terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Rumah Sakit Indonesia*, 9(1), 98–110.
11. Azwar, A. (2023). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
12. Bachtiar, S., & Putro, A. (2023). Perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara fasilitas primer dan sekunder. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(4), 211–225.
13. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
14. Chandra, D. (2024). Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di era digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(2), 45–60.
15. Damayanti, L., & Rizki, M. (2022). Efektivitas sistem informasi manajemen di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 122–136.

16. Davis, K., & LaCour, N. (2017). The impact of waiting time on patient satisfaction in outpatient settings. *Health Services Research*, 52(4), 1250–1260.
17. Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan. (2024). The antecedent of satisfaction and its impact on loyalty in in-patient care. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 8(1), 85–104.
18. Emmanuella, O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh brand image di Klinik Cube Dental. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7781–7788.
19. Gunawan, A., & Permana, I. (2021). Faktor kepuasan keluarga pasien terhadap komunikasi antar profesi di ruang ICU. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(3), 200–212.
20. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
21. Halimah, S., & Ridho, A. (2024). Peran trust digital platform dalam meningkatkan loyalitas pasien pasca pemulangan. *Jurnal E-Health Indonesia*, 1(1), 5–18.
22. Hendrawan, P., & Yuniar, L. (2023). Pengaruh persepsi keamanan data terhadap kepercayaan pasien e-medical record. *Jurnal Informatika Medis*, 3(2), 88–99.
23. Herawati, M. (2024). *Peran responsiveness dan trust terhadap loyalitas pelanggan dengan satisfaction sebagai intervening di Puskesmas Tunjungan Kabupaten Blora*. (Tesis Magister, Universitas Sultan Agung, Semarang).
24. Haryono, B., & Saparso, (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1954.
25. Indrani, K., & Setyaningrum, D. (2022). Determinan kepuasan layanan fisioterapi di kota besar. *Jurnal Fisioterapi Indonesia*, 7(3), 150–164.
26. Irwansyah, A., & Kartika, P. (2023). Evaluasi efektivitas antrian elektronik terhadap waktu tunggu pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(3), 180–194.
27. Islam, M. S., Hossain, M. A., & Sarker, I. H. (2021). Factors influencing patient loyalty in healthcare services: A systematic review. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(4), 493–514.
28. Kesuma, M. (2022). *Perilaku konsumen: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Kencana.
29. Lee, M. (2019). The role of community health workers in primary care in Indonesia. Dalam A. Brown & C. Davis (Eds.), *Community health systems in developing countries* (hlm. 75–92). London: Routledge.
30. Lee, Y. J., Hsieh, Y. C., & Chen, C. H. (2020). How service innovation affects customer loyalty in the healthcare industry: The mediating role of customer satisfaction and perceived value. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(1-2), 1–18.

31. Lim, H., Park, J., & Kim, K.H. (2022). The influence of healthcare professionalism on patient trust and loyalty: A multi-group analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), Article 9345.
32. Martanti, K. S. O. (2023). *Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap di RS Lestari Raharja*. (Disertasi, Universitas Muhammadiyah, Magelang).
33. Notoatmodjo, S. (2022). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
34. Nurulhuda, U. (2021). *Analisis faktor demografi dan kepuasan terhadap loyalitas pasien poliklinik rehabilitasi RSUD Kabupaten Barru*. (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar).
35. Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
36. Pallant, J. (2020). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using IBM SPSS* (7th ed.). London: Routledge.
37. Putri, E. N. (2023). *Hubungan kualitas layanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan*. (Tesis, Universitas Sriwijaya, Palembang).
38. Rahayu, S., & Firmansyah, D. (2023). Analisis pengaruh kepercayaan terapis dan komunikasi efektif terhadap loyalitas pasien fisioterapi di Rumah Sakit Sentosa Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–56.
39. Rahman, M. A., Hossain, M. J., & Khan, M. N. (2019). Expectation-confirmation theory and patient loyalty towards online healthcare services. *Journal of Medical Marketing*, 19(3), 217–228.
40. Rather, R. A., Jabeen, F., Khan, M. A., & Imran, M. (2019). Impact of perceived service quality on patient loyalty: The mediating role of patient satisfaction and trust in the healthcare sector of Pakistan. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 305–313.
41. Rif'adarajad, S., Sarita, B., & Balaka, M. Y. (2017). Faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pengguna rawat inap rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton. *J Prog Ekon Pembang*, 1(2), 56–64.
42. Schoenfelder, T., van der Veen, D. C., & Mayer, F. (2016). Professional competence in physical therapy: A systematic review of measurement instruments. *Physical Therapy*, 96(3), 350–364.
43. Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
44. Setia, M. S. (2019). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian Journal of Dermatology*, 64(2), 104–108.
45. Setiawan, A., & Oktaviani, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan fisioterapi dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada klinik Fisis Prima Jakarta Timur. *Jurnal Fisioterapi dan Rehabilitasi*, 6(2), 85–94.
46. Sharma, P. (2023). The influence of perceived price fairness on patient satisfaction and loyalty in private healthcare. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 14(3), 321–328.

47. Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2013). *Skills for communicating with patients* (3rd ed.). Boca Raton, FL: CRC Press.
48. Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.
49. Sudaryanto, K. (2020). *Pengaruh kepercayaan dan komitmen konsumen terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening*. (Disertasi, Universitas Muhammadiyah, Purwokerto).
50. Sugiyono. (2017). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
51. Suryadiningrat, D. (2018). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening dalam pelayanan kesehatan: Studi kasus di Rumah Sakit Yarsi Pontianak. *J Ilm Ibnu Sina*, 3(1), 115–124.
52. Tjiptomartono, A. (2022). *Fisioterapi klinis: Pendekatan berbasis bukti*. Yogyakarta: Deepublish.
53. Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-faktor berpengaruh pada loyalitas pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah Dr R. M. Soedjarwadi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 28–37.
54. Wijaya, A. (2024). *Rehabilitasi fisioterapi modern*. Yogyakarta: Pustaka Medika.
55. Wijaya, A. P. (2023). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien pada klinik fisioterapi di Jakarta Selatan* (Tesis Magister, Universitas Indonesia, Depok). https://onsearch.id/repositories/repository?institution_id=51
56. Wijaya, H., & Susanto, T. (2022). Pelayanan fisioterapi di fasilitas kesehatan primer dan sekunder. *Penerbit Cerdas Media*.
57. Wijayanti, L., & Susilo, B. (2020). Peran citra klinik fisioterapi dan nilai pelayanan yang dirasakan dalam mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Joyo Medika Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 112–125.
58. Wong, W. C. W., & Chow, C. W. C. (2018). Service quality and patient loyalty: The mediating role of patient satisfaction and trust. *Health Services Management Research*, 31(1), 30–37.
59. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York, NY: McGraw-Hill.