

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D., & Susanty, A. (2020). "The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty in Community Health Centers." *Journal of Public Health and Preventive Medicine*, 4(2), 78- 87.
- Andaleeb SS. Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A Study of Hospitals in a Developing Country. *Soc Sci Med*. 2001;52(9):1359-70.
- Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743- 8.
- Giovanis, A., Athanasopoulou, P., & Tsoukatos, E. (2019). Customer loyalty in services: The role of relationship quality and customer engagement. *Journal of Services Marketing*, 33(6), 676-689.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Handayani, P. W., & Santoso, H. (2018). "The Effect of Service Quality, Trust and Patient Satisfaction on Patient Loyalty at Dr. Moewardi Surakarta Hospital." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 25-32.)
- Harun, Y., & Listyowati, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, I., & Lestari, M. (2024). Pengaruh Dimensi Jaminan dan Keandalan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum di Medan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(3), 235-248.
- Jamaluddin, M., & Ruswanti, E. (2017). *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jayabrata, G., Brahmasari, I. A., & Ratih, I. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit X*. Surabaya: Penerbit Universitas Airlangga.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Lupiyodi, C. (2014). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., & Leong, S. M. (2009). *Marketing management: An Asian perspective*. Pearson Prentice Hall.
- Latifah, S. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Ministry of Health of the Republic of Indonesia. Indonesian Hospital Accreditation Standards. Jakarta: Ministry of Health; 2020.
- Mulyani, N. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan: Strategi Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Bandung: Alfabeta.
- Nugroho, A., & Indah, S. (2024). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Mediasi di Puskesmas Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 89-102.
- Nuraini, R., & Kusuma, A. (2023). Empati dan Komunikasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Puskesmas Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 170-185.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail*. 1988;64(1):12-40.
- Prasetyo, D., & Sari, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 102-115. Putra, T., & Wijaya, R. (2023). Hubungan Daya Tanggap dan Ketanggapan Tenaga Medis dengan Loyalitas Pasien di Klinik Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 98-110.
- Putri, L., & Santoso, B. (2020). Pengaruh Kenyamanan dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bandung. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(4), 456-470.
- Putri, R., & Wijayanti, L. M. (2019). "The Impact of Patient Satisfaction on Trust in Healthcare Providers and Patient Loyalty." *Indonesian Journal of Health Services Research*, 2(1), 45-56.)
- Rahayu ayu hendrati, Antika wiwin tri. *Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tni Au Dr. M. Salamun Bandung*. 2022;16(1).
- Rahman, R., & Sari, D. (2024). Keandalan dan Empati dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 134-145.
- Rahman, T., & Wulandari, L. (2023). Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Jakarta. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 190-205.
- Rahmawati, S., & Nugroho, A. (2023). Perceived Service Quality pada Aspek Keandalan dan Jaminan serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan

- Publik Jakarta. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Publik*, 10(1), 45-60.
- Ricca, F., & Antonio, A. (2021). Service Quality in Healthcare: Current Challenges and Future Research Directions. *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), 12-23.
- Sari, P., & Pratama, H. (2022). Pengaruh Aspek Tangibility, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 85-97.
- Siregar, F., & Lestari, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Kesehatan Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 5(3), 250-265.
- Syur'an, S., & Ma'ruf, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
- Widodo, S., & Lestari, E. (2021). Pengaruh Keandalan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Surabaya. *Jurnal Penelitian dan Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 315-328.
- Yuliasuti, N., Hadiyati, T., & Kristiana, R. (2019). "The Effect of Doctor's Communication on Patient Satisfaction at Dr. Soedirman Regional General Hospital, Kebumen." *Journal of Health Policy and Management*, 4(2), 56-65.
- Yuniar, N., & Handayani, T. (2016). Kepuasan Pelanggan: Teori dan Pengukurannya. Malang: UB Press. Dewi AR, Adnan M. Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel Tahun 2022 The. *Nusadaya J Multidiciplinary Stud.* 2022;1(2):7– 12.
- Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education; 2018.