

## DAFTAR PUSTAKA

- Alipriyadi. (2017). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsgm Iik Bhakti Wiyata Kediri*. Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan, 7(1), 56–61.
- Aprina & Anita. (2022). *Metodologi Penelitian*. Bandar Lampung: Poltekkes Tanjungkarang.
- Arifin., Setiawan., & Amrudin. (2011). *Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap Tahun 2011*. Skripsi. Makassar.
- Arifin., Rahman., Muhyi., Putri, I., & Hadianor. (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
- Astuti, S., Seswandi, A., & Kuning, U. L. (2022). *Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien Pada Hubungan Karakteristik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien*. Ncssr, 231–235.
- Azizah.. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Jurnal. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas Dan Validitas Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bramantoro, T. (2017). *Pengantar Klasifikasi Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Budiman.(2014). *Kapitasi Selekt Kuesioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zhou, W., Ali, J., Faizan., & Yuan. (2017). Penentu Loyalitas Pasien terhadap Penyedia Kesehatan: Tinjauan Integrative. *Jurnal Internasional untuk Kualitas Pelayanan Kesehatan*, 29(4), hal. 442-449.
- Budiman, A. (2014). *Kapitasi Selekt Kuesioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Chrisndita & Darma. (2020). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Denga Loyalitas Pasien Bpjs Non Penerima Bantuan Iuran (Pbi) Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus*. Thesis, Diponegoro University.
- Curatmat, I., Dania., Putri., & Hadianor. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Yarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: DEEPUBLISH.

- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156.
- Dinas Provinsi Lampung. (2022). *Profil Kesehatan Lampung*: Dinas Provinsi Lampung.
- Fauzi., & Herlina. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Moestopo
- Fauziah., Basri., & Abdillah. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi*. Fakultas Kesehatan, Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Universitas Muhammadiyah Sukabumi.
- Fitri & Ainy. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- Fitri. (2018). *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Kartasura*. Skripsi.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gou., Fauzi., Herlina., & Hadi. (2021). *Analisis Efisiensi Proses Layanan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (Dea) Dan Model Servqual (Gap)*.
- Griffin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Bandung : Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Griffin. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien* . *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72
- Hermanto. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi*. Makara: Kesehatan.
- Hidayah., M, N., Asiah., H., & Darmawansyah. (2014). Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rsud Toto Kabila Gorontalo. *Jurnal*. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Huang, F., & Herlian. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk*

- Menaikkan Pangsapasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Hurlock, E.B. (2001). *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga
- Husni. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rsud Toto Kabila Gorontalo*.
- Hutabarat., & Monica. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat Di Uniat Rawat Jalan Rsu Uk1 Tahun 2013*. Tesis. Fkm-Ui.
- Iswara., & Rustam. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Penerbit Indeks.
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri.
- Kemenkes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 Dan. 3* Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- Lestari. N., Nuaimah., Janiar. & Lestari. (2018). *Analisis Efisiensi Proses Layanan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit: Penerapan Data Envelopment Analysis (Dea) Dan Model Servqual (Gap)*.
- Melina.(2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Penerbit Indeks.
- Merryani. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan*. <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/113452-Id-Faktor-Faktor-Yangberhubungan-Dengan-Ti.Pdf>. Diunduh Padaa April 2024.
- Miranty. (2013) . *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Tahun 2013*.
- Mualifah, I., Ningsih., & Sekar, S. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata*.

- Mubarak, I. W., & Nurul, C., (2019). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori Dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
- Mukti, G. A. (2018). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : *Konsep Implementasi*. Yogyakarta : Pt Karya Husada Mukti.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : RinekaCipta.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2018). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2019). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Octavia, A., & Aulia, P. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Vol.1 No 1 : 2302-4682.
- Oemi. (2015). *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use And Statistical Analysis Methods* (Diterjemahkan Oleh Purwoko). Wisconsin, Usa: Asq Quality Press.
- Parasuraman, A, V., Zeithaml. & Berry, L, L. (2021). Servuqual: Review, Critique Research Agenda. *Journal Of Marketing*.
- Perangiingin. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan
- Pohan, S. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Prasetyo. (2017). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : Pt Ipb Press.
- Pratiwi. (2021). *Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali*. *Jurnal. Singaraja* : Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja.

- Purba., Patria., Nuja, N., & Juita.(2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap.*
- Purba.(2021). *Sistem Manajemen Rumah Sakit.* Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Ratnasari, R, T., Gunawan, S., Talib., Jasmi B, A., Herianingrum, S., Widiastuti, T., & Septiarini, D, F. (2020). The Moderating Effects Of Gender Between Patient Intimacy, Trust, And Loyalty. *International Journal Of Innovation, Creativity And Change*, 12(10), 1-16.
- Ricca & Antonio. (2021). Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar. *Jurnal.* Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Risaldi. (2019). *Hubungan Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Status Kepesertaan Dan Karakteristik Sosio-Demografis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Kota Denpasar.* Denpasar: UniversitasUdayana.
- Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) (2018). *Badan Penelitian Dan Pengembangan.Kesehatan Kementerian Ri.*
- Riyanto, A. (2020). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Safaat. (2018). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Denga Loyalitas Pasien Bpjs Non Penerima Bantuan Iuran (Pbi) Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Thesis,* Diponegoro Universit.
- Saragih. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Surabaya : Airlangga University Press.
- Sari. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Di Rumah Sakit Tahun 2021.*
- Sarwa, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata.*
- Sibarani & Riani. (2017). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar.*
- Sihaloho. (2017). *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumahsakit Mitra Keluarga.* Program Studi Ilmu Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Indonesia Maju.

- Suhartono. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien . Jurnal Economix*, 9(1), 61–72
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & Rnd*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistya., & Suryoto, H. T. (2016). *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis)*. *Kesehatan Masyarakat Dalam Pelayanan Kebidanan*. Yogyakarta: Trans Medika.
- Umama. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. Ii Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- Walyani, S. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- World Health Organization (WHO). (2020). *The world health organization's infant feeding recommendation*. [online].
- Zilfi, A. (2018). *Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali*.