DAFTAR PUSTAKA

Muhamad Choirul Anam. (2023). *Analysis of Health Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty in the Outpatient Installation of Aulia Blitar General Hospital*, Vol 12 Hal 35-40.

aashar, Y. (2020). *Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review*, Computer Standards and Interfaces Vol. 71 hal. 103442.

Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior (Teori Perilaku Berencana)*, Organizational behavior and human decision processes Vol. 50 Hal. 179-211.

Amabile, T. M. (1996). *Creativity in Context.* Boulder,: Westview Press.

Amena Haeba Ali1, 2, Hazmilah Hasan2*, Suriati Akmal2. (2022). *Mediation Effect of Service Quality on the Relationship of Healthcare Service Innovation and Outpatient Experience*, International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology Vo. 13 Hal. 54-70.

Anderson, Fornell, & Rust. (1997). *Customer Relationship Management: Narating, marketing, and customer support.* Ann Arbor, Michigan: Sage Publications.

Anggi Nova, S. N. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT TK. II PUTRI HIJAU KERDAM I/BB MEDAN*, Jurnal Ilmiah Methonomi Volume 8 Nomor 1.

Anisa Nuri Lutfiani, M. F. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*, Vol. 2 hal 50-64.

Ardoni, A. (2022). Analisis Waiting Time, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Pemediasi. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, Vol. 7 hal. 308-315.

Arifin, Sayid. (2023). *Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung*, Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen Vol. 1 hal 83.

Arman, Rara Armita. (2023). *The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction*

Toward Patient Loyalty in Special Regional Hospitals of South Sulawesi, Pharmacognosy Journal Vol. 15 hal 443-449.

Azizah, Amanda Febry Arani Siti. (2023). *The influence of electronic word of mouth on customer satisfaction with innovation*, Hal 1-140.

Bouwman, S. J. Berman & R. A. (2003). *The relationship between patient satisfaction and patient safety*, Journal of Nursing Administration Vo. 33 hal. 535-541.

Brader, R. R. (2001). *Convincing people*. Boston, MA: Houghton Mifflin Harcourt.

Chaffey, D., & Smith, P. R. (2017). *Digital marketing strategy: An integrated approach to online marketing.* Harlow: Pearson Education.

Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. (2012). *Pemasaran: Konsep dan Aplikasi Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. (2012). *Service Marketing: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.

Chang, Hsin Hsin. (2008). *An assessment of technology-based service encounters & network security on the e-health care systems of medical centers in Taiwan*, Vol 8 Hal 1-13.

Chaudhuri, A. & Holbrook, M. B. (2001). The Chain Of Effects From Brand Trust And Brand Affect To Brand Performance: The Role Of Brand Loyalty. *Journal of Marketing*, Volume 65, nomor l 2.

Christensen, Clayton M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail.* Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Disastra, D. (2022). *PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor di Bandar Lampung)*, Vol 2 hal 55-66.

Doddy, I Putu. (2023). *Factors Affecting Patient Loyalty Through Intervening Patient Satisfaction at Bunda Hospital Purwokerto*, International Journal of Management Science and Application Vol 1 hal 79-86.

Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management.* New York: Harper & Brothers.

Durriyah, A. K. (2022). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan*

Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Kopi Kenangan the Avenue Merr Surabaya, SEIKO : Journal of Management & Business Vol. 6 Hal. 1-13.

Durriyah, Arlin Khozinatud. (2023). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Kopi Kenangan the Avenue Merr Surabaya,* SEIKO : Journal of Management & Business Vol. 6 hal 1 - 13.

Eftitah, Elida. (2023). *Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien,* elasi : Jurnal Ekonomi Vol. 19 Hal. 69-88.

Elida Eftitah, Ni Nyoman Putu Martini, Arik Susbiyani, Toni Herlambang. (2023). *Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien,* Relasi : Jurnal Ekonomi Vol. 19 hal. 69-88.

Fardiansyah, A. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang,* Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences) Vo. 11 hal 152-158.

Fatonah, Siti. (2020). *The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality,* JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit) Vol. 9 Hal. 268-276.

Fenny Kristinawati1, Wani Devita Gunardi2, Fushen3. (2023). *the Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated By Patient Trust At Rumah Indonesia Sehat (Ris) Hospital,* Morfai Journal Vol. 2 hal. 701-717.

Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Fitriani, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng Jawa Tengah.* , Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 11(2), 228-238.

Ford, H. (1916). *My Life and Work* . Garden City: Doubleday, Page & Company.

Gittell, M. Donabue & J. H. (2002). *A theory of patient satisfaction and its relationship with patient safety*, Medical Care Vo. 40 hal. 877-884.

Gunawan, R., & Saragih, B. (2019). *he Effect of Service Quality, Price, and Perceived Value on Patient Satisfaction in Public Hospitals*, urnal Manajemen & Kewirausahaan Vol 3 Hal. 337-348 .

Guspianto Guspianto*), M. M. (2023). *How can service quality, patient value, and patient satisfaction increase hospital patient loyalty?*, JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) Vol. 9 hal. 1726.

Hamel, Gary. (2000). *Leading the Revolution: A Tale of Two Companies and the Future of Change*. Boston, Massachusetts: Simon & Schuster.

Hart, S. (2011). *Doing business the right way: How to make profit while making a positive impact on the world.* New York: HarperBusiness.

Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations.* New York: John Wiley & Sons.

Homans, G. C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms.* New York: Harcourt, Brace & World.

Irawan, G. (2008). Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Kosmetik di PT. Martha Tilaar Group. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 12 hal. 101 - 114.

Kadam, Yoctaf Octora Kadam. (2022). *Analisis E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung*, Jurnal Indonesia Membangun Vol. 21 hal. 185-219.

Kartika, Ria Chandra. (2023). *Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*, Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Vol. 33 hal. 701-708.

Kaulio, M. A. (1998). *Customer, consumer and user involvement in product development: A framework and a review of selected methods.* Total Quality Management, 9(1), 141-149.

Khu, Steven. (2020). Analysis of the Effect of Brand Experience on Brand Loyalty Through Brand Satisfaction and Brand Trust in Wakoel Rempah Restaurant Surabaya. *Ekspektra : Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 hal 65-83.

Kiray Rengganis, W. B. (2022). PENGARUH KEPERCAYAAN PADA KELEKATAN MEREK DIMEDIASI KOMITMEN DAN KEPUASAN. hal 310-318.

Kotler. (2007). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, P. &. (2016). *Marketing management (edisi ke 15).* Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. (1972). *Marketing management: Analysis, planning, and control.* Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran.* Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management (Manajemen Pemasaran)*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Land, G., & Jarman, B. (1992). *Break-Point and Beyond: Mastering the Future Today*. New York City: HarperBusiness.

Liu, Sha. (2021). *The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust*, Inquiry (United States) Vol 58.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Mahyardiani, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan,*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Volume 18 Nomor 2, halaman 223-234.

Mahyardiani, R. R. (2020). *Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran*, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen Vol. 6 Hal. 1-13.

Mauborgne, W. C. (2005). *Blue Ocean Strategy: How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition Irrelevant.* Boston, Massachusetts, Amerika Serikat: Harvard Business Review Press.

Mauborgne, W. Chan Kim & Renée. (2005). *Blue Ocean Strategy: How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition Irrelevant.* Boston, Massachusetts, Amerika Serikat.: Harvard Business Review Press.

McCarthy, E. J. (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach.* Homewood,

IL: Richard D. Irwin.

McKnight, N. L. (2002). Trust in electronic markets: The role of reputation, institutional mechanisms, and personalization. *MIS Quarterly*, Vol. 26 hal 293-321.

Morgan, R. M. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, Vol 8 hal 20-38.

Munthe, N. (2022). *Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi Di Masa Covid-19*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 8 hal 3761.

Noorossana, R. (2021). *Determinants of Patient Satisfaction with Hospital Service Quality in the Context of Iranian Health Care Market*, International Journal of Operations and Quantitative Management Vol. 27 hal 287-302.

Noorossana, Rassoul. (2021). *Determinants of Patient Satisfaction with Hospital Service Quality in the Context of Iranian Health Care Market*, International Journal of Operations and Quantitative Management Vol. 27 hal. 287-302.

Nugroho, A. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vo. 11 hal 321-331.

Nurachmah. (2005). *Pemasaran Jasa Kesehatan: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Surakarta: Yayasan Penerbit Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nursalam, N. (2011). *Manajemen keperawatan dan asuhan keperawatan pada klien*. Jakarta: Salemba Medika.

Octavianus Maranggi, A. B. (2024). *Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien*, Syntax imperatif : Jurnal ilmu sosial dan pendidikan vo. 4 Hal. 1-15.

Oktaretha Veleneka Binendra. (2022). *Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review*, Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI) Vol. 10 hal1199-1205.

Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction satisfaction processes*, Journal of consumer research, 7(2), 319-333.

Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?*, Jurnal Pemasaran Vol. 4 hal 39-59.

Parasuraman, A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing vol 49 hal. 41.

Parasuraman, A. Z. (1988). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, Hal. 12-40 .

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A conceptual model for service quality and its implications for future research*, Journal of marketing, 52(1), 43-56.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2004). *Quality service delivery: The SERVQUAL model*. New York: McGraw-Hill.

Pattiasina, Rendi Yudhistira. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sale Be Solu Kota Sorong*, Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Vol 1 hal 49-58.

Prakarsa, Kharunia Nova Dwi. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pasien Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi Bisnis* , Vol. 8 Hal 29-39.

Pratama Saanin, A. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, Vol. 6 hal 182-186.

Priliandani, S. M. (2022). Pengaruh kepercayaan merek dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas (studi pada konsumen Mie Lemonilo di Semarang). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, Vol. 9 hal. 463-476.

Rahma, D. A. (2022). *Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review*, Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan Vol 16 hal 384-391.

Ratnasari, Ina. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang*, Cakrawala Management Business Journal Vol. 3 hal. 685-698.

Reichheld. (2001). *The Loyalty Effect: The New Way to Create Customers for Life.* Boston, Massachusetts, Amerika Serikat: Harvard Business School Press.

Reichheld, F. F. (1996). *he loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting customer relationships.* Boston: Harvard Business School Press.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations (4th ed.).* New York: Free Press.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.).* New York: Free Press.

Rogers, E. M. (2023). *Diffusion of innovations Ke-5.* New york: Free Press.

Rohmatul Ula, V. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* , Vol. 37 Hal. 46-56.

Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics in Psychology (Statistika Riset Fundamental dalam Psikologi).* New York: McGraw-Hill.

Sabri Hasan, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. (2018). *Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan*, Jurnal Manajemen Indonesia vol 18 hal 1 - 13.

Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J. (2001). *Collective creativity.* AIGA Journal of Interaction Design Education, 3, 1-6.

Sari, Multia Ranum. (2020). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri*, Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan Vol 7 hal. 56-61.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.* Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

Sektiyaningsih, Indria Sukma. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, CITRA DAN LOYALITAS PASIEN (Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan)*, ournal

Business Studies Vol . 04 Hal 174-175.

Selly, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta di Jakarta.*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 15(2), 145-154.

Setyawan, F. E. (2019). *Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions,* International Journal of Public Health Science Vol.. 8 Hal.51-57.

Setyawati, D. &. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 16(2), 227-238.

Shie, A. J. (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 Vol 10.

Siahainenia, P. P. (2020). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Opini Auditor dan Umur Perusahaan Terhadap Audit Delay*, urnal Mutiara: Jurnal Ilmiah Universitas Pattimura, Vol 1 hal 14-25.

Sihombing, Martin. (2023). *Analisis Service Quality Dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Melalui Customer Trust Sebagai Variabel Mediasi,* Vol 6 No. 1301-1310.

Soen, Ricky Chandra Jaya. (2023). *The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta*, Journal of Social Research Vo. 2 Hal. 2679-2687.

Solehudin. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien*, DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan Vol. 1 hal 231-243.

Soumokil, Yerry. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru*, urnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada Vol. 10 hal 543-551.

Sudrajat, A. (2023). *Loyalitas Pasien Di Rsud Dr. Rs Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi Ditinjau Dari Kepuasan Pasien Dengan Fasilitas Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol. 2 hal.

117-124.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Edisi ke 2.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Edisi ke 4.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, Kerlinger. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

Sunaryo Oentara1)*, Innocentius Bernarto2). (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at WellClinic Gading Serpong]*, Indonesian Marketing Journal Vol. 2 No. 1.

Surachman, Sania Septiani. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang*, Jurnal Simki Economic Vol. 6 hal. 421-429.

Susniwati, K. (2023). *eterminant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: Peran Dari Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien*, Jurnal Niara Vol. 16 hal. 28-36.

Sutton, R. I. (2022). *Weird Ideas That Work: 11 1/2 Practices for Promoting, Managing, and Sustaining Innovation.* New York City: Free Press.

Syur'an, Nurdhalisa Oktaria, Ma'ruf. (2020). *engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS Unand*, ournal of Management & Business Vol. 3 hal 353-363.

Tajfel, H. (1978). *Social Identity and Intergroup Relations.* Cambridge: Cambridge University Press.

Team, C.K. Prahalad dan Blue Ocean Strategy. (2014). *The Blue Ocean Strategy: How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition*

Irrelevant. New York: McGraw-Hill.

Tjiptono . (2008). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono. (2000). *Service Marketing.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. (2007). *Service marketing.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: ANDI.

Triastuti, V. I. (2023). Hubungan Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Dalam Membangun Brand Equity Rumah Sakit Berbasis Pasien. *Jurnal Medika Hutama*, Vo. 5 hal. 3711-3728.

Trisno, A. O. (2023). The Effect of Perceived Value, Brand Image, Satisfaction, Trust and Commitment on Loyalty at XYZ Hospitals, Tangerang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol. 11 hal. 22-33.

Ulfa, M. N. (2018). *Analysis of the Influence of Product Innovation and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable*, urnal Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Vo. 17 Hal 236-251.

Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, A. Parasuraman. (2016). McGraw-Hill.

Vats, Kanika. (2024). *Navigating the Digital Landscape: Embracing Innovation, Addressing Challenges, and Prioritizing Patient-Centric Care*, Cureus Vol. 16.

Verma, Prachi. (2022). *Evaluating the total quality and its role in measuring consumer satisfaction with e-healthcare services using the 5Qs model: a structure equation modeling approach*, Benchmarking Vo' 29 hal 22 - 46.

Wardani, M. T. (2023). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSD Balung Kabupaten Jember.* , urnal Kesehatan Masyarakat, 20(2), 222-229.

Wijaya, J. T. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol 21 hal 59-71.

Wiliana, E. (2019). *Pengaruh Reputasi Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang*, Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu) Vol 1.

Wulaisfan, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSU Dewi Sartika Kendari*, Window of Health : Jurnal Kesehatan vo. 2 hal. 97-105.

Yulia, A. R., & Adriani, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Moewardi Surakarta.*, Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 12(1), 1-10.

Yuliani, R. &. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah di Bandung,* Jurnal Kesehatan Masyarakat, 13(2), 110-116.

Yullyta Widiastuti, H. S. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas PelayananDan Kepercayaan Terhadap Kepuasan PasienDi RSUD Tongas Kabupaten ProbAnalisis Pengaruh Dimensi Kualitas PelayananDan Kepercayaan Terhadap Kepuasan PasienDi RSUD Tongas Kabupaten Probolinggoolinggo. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, Vo. 16 hal. 338-404.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2000). *Delivering quality service: Balancing customer expectations and operational realities.* New York: The Free Press.