

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Al Omari, F., & Hamid, A. B. A. (2022). Strategies to improve patient loyalty and medication adherence in Syrian healthcare setting: The mediating role of patient satisfaction. In *PLoS ONE* (Vol. 17, Issue 11 November). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272057>
- Ali, A. H., Hasan, H., & Akmal, S. (2022). Mediation Effect of Service Quality on the Relationship of Healthcare Service Innovation and Outpatient Experience. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 13(4), 54–70. <https://doi.org/10.30880/ijscet.2022.13.04.006>
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239–1270. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Alma, B. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Anggi Nova*, Siti Normi, M. P. (2022). *artikel-9-101-112-pengaruh-kualitas-layanan-dan-inovasi-layanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-rumah-sakit-tk-ii-putri-hijau-kesdam-ibb-medan.pdf*. Jurnal Ilmiah Methonomi.
- Anisa Nuri Lutfiani, M. F. S. M. (2022). Jamasy : Jamasy : *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2, 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*, 7(3), 308–315. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i3.178>
- Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2240>
- Arlin. (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*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3971>
- Arman, R. A., Pasinringi, S. A., Rivai, F., Sidin, A. I., Irwandy, Saleh, L. M., & Mallongi, A. (2023). The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction Toward Patient Loyalty in Special Regional Hospitals of South Sulawesi. *Pharmacognosy Journal*, 15(3), 443–449. <https://doi.org/10.5530/pj.2023.15.99>
- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital). *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 4(2), 37–45.
- Ayu, I., Suryantari, P., Setiawan, P. Y., Wayan, N., Suprapti, S., & Ekawati, N. W. (2024). Mediated by patient satisfaction : Service quality , price reasonability , trust , and loyalty. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 23(01), 2650–2660.
- Baashar, Y., Alhussian, H., Patel, A., Alkawsi, G., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O., & Hayder, G. (2020). Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review. *Computer Standards & Interfaces*, 71, 103442. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.csi.2020.103442>

- Bahri, H. M. S., & Yullyta. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Prob Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 338–404. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.368>
- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2022). The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173–3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
- Dewa, C. B., Pradiatiningtyas, D., & Safitri, L. A. (2022). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Dharmmesta, B. S. (2020). *Manajemen Pemasaran* Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen. BPFE.
- Disastra, D., & Novita, D. (2022). PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor di Bandar Lampung). *SMART: Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 2(1), 55–66.
- Doddy, I. P., & Wulandari, R. (2023). Factors Affecting Patient Loyalty Through Intervening Patient Satisfaction at Bunda Hospital Purwokerto. *International Journal of Management Science and Application*, 1(2), 79–86. <https://doi.org/10.58291/ijmsa.v1i2.75>
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Fatonah, S., & Palupi, H. (2020). The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 9(3), 268–276. <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>
- Fenny Kristinawati, Wani Devita Gunardi, & Fushen. (2023). the Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated By Patient Trust At Rumah Indonesia Sehat (Ris) Hospital. *Morfai Journal*, 2(4), 701–717. <https://doi.org/10.54443/morfai.v2i4.630>
- Ferdinand, A. (2020). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) (IV)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspianto, G., Mutmainnah, M., & Aurora, W. I. D. (2023). How can service quality, patient value, and patient satisfaction increase hospital patient loyalty? *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(3), 1726. <https://doi.org/10.29210/020232917>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Hamdat, A. (2020). *Buku Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, Manajemen Dan Strategi Pemasaran Dalam Bisnis* (Issue September 2020).
- Han, J., Zuo, Y., Law, R., Chen, S., & Zhang, M. (2021). Service Quality in Tourism Public

- Health: Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Frontiers in Psychology*, 12(August).
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.731279>
- Haryeni, & Yendra, N. (2019). Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pada Pasien Rumah Sakit Swasta di Kota Padang : Berpikir ke Masa Depan. *Menara Ilmu*, 13(1), 87.
- Heider, F. (1958). (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. 1958, 259–260.
- Hendrawan, M. Y., Daulay, A. N., & Harianto, B. (2024). Analysis of the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Through Customer Engagement. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(2), 1247–1266.
<https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.894>
- Hidayat, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan Dan Moderasi Penanganan Keluhan Pada Pelanggan Jasa Grab Di Surabaya*. 1–19.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (1st ed.). BPFE.
- Iqbal, M. A., Parwoto, & Abidin, Z. (2024). The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Relationship between Brand Image and Product Quality and Customer Loyalty (Shopee e-commerce Case Study). *Journal Manajemen Bisnis*, 11(2), 1894–1908.
- Jeaheng, Y., Al-Ansi, A., & Han, H. (2020). Impacts of Halal-friendly services, facilities, and food and Beverages on Muslim travelers' perceptions of service quality attributes, perceived price, satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(7), 787–811. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1715317>
- Jeremia, A. (2023). *Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat 5.0*. Stiletto Book.
- Kadam, Y. O. K., Tirto Sakti, A. R., & Sofiati (Efi), N. A. (2022). Analisis E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 21(01), 185–219.
<https://doi.org/10.56956/jim.v21i01.77>
- Kartika, R. C., Triana, D., Puspita, S. D., Jannah, M., & Ayu, D. P. (2023). Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), 701–708.
<https://doi.org/10.32583/pskm.v13i3.959>
- Khu, S., & Sukesu, S. (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*, 4(1), 65–83.
<https://doi.org/10.25139/ekt.v4i1.2656>
- Kiray Rengganis, Waluyo Budi Atmoko, F. M. N. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Pada Kelekatan Merek*. September, 310–318.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management 16 ed*. Pearson.
- Laksana, M. F. (2021). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Leksono, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Ekonomi dan Bisnis*. Graha Ilmu.

- Lestariningsih, T. (2021). Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek Online in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 14(3), 298. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58(1), 1–11. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lupiyoadi, R. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H., & Krisnatuti, D. (2020). Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.1>
- Mardhiah, N. P., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Adam, M. (2023). The Influence of Service Quality and Perception of Service Price on Patient Satisfaction in The Inpatient Room of Hermina Hospital Palembang. *Journal of Social Science*, 4(5), 2208–2214. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i5.709>
- Melmambessy, D., & Tuhumena, R. (2024). The Mediating Role of Satisfaction , Image , and Trust in the Impact of Service Quality on Loyalty. *International Journal of Social Science and Business*, 8(3), 515–530.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Noorossana, R., Delshad, A. T., & Nayeypour, M. 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*, 27(3), 287–302. <https://doi.org/10.46970/2021.27.3.6>
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Sinulingga, G., Rojati, U., & Saloom, G. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM.
- Nugraha, K. S. W. (2022). Consumer Trust. In A. Sudirman (Ed.), *Consumer Behaviour: Essence, Position & Strategy*. CV. Media Sains Indonesia. <https://doi.org/10.4324/9780367426897-2>
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Hermani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321–331. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34816>
- Nurinsan, Renea, A. S., & Asri, A. M. (2023). Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1), 84–90. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.1.84-90>
- Octavianus Maranggi, Adang Bachtiair, P. O. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Syntax Imperatif : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(6), 1–15.

- Oktaretha Veleneka Binendra, & Diansanto Prayoga. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1199–1205. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i10.2690>
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valerie A; Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1–13).
- Pattiasina, R. Y. (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*, 1(2), 49–58.
- Prakarsa, K. N. D., & Hikmah. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 8(1), 29–39.
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 13(3), 234–253.
- Qomariah, N. (2021). The Role of Promotion and Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction and Loyalty in Pawnshops. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 04(10), 1948–1960. <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i10-17>
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Rahmaddian, T. (2024). *Manajemen Pemasaran Rumah Sakit*. CV. Gita Lentera.
- Rahman, S., Santoso, P. H., Stevanie, S., & Rusmansyah, W. (2021). The Influence of Trust, Innovation, and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty on Gojek Customers. *Kurs : Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 6(1), 65–77. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(2), 685–698.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Sanosra, A., Efendi, D. H., & Satoto, E. B. (2022). *Pengaruh Kinerja Organisasi Dan Inovasi Pemerintah Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Service Quality dan Trust

- Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Mediator di Bank Syariah Mandiri Solo. *KELOLA – Journal of Business and Management*, 8(1), 10–17.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61.
- Schultz, D. E., Sheth, J., & Jain, V. (2023). *Consumer Behavior : A Digital Native* (2nd ed.). Pearson Education India.
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien. *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Sertan, A., Çek, K., Öñiz, A., & Özgören, M. (2023). The Influence of Medicine Approaches on Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Healthcare*, 11(1254), 1–14.
- Setiadi, N. J. (2022). *Perilaku konsumen perspektif kontemporer pada motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen* (Ketiga). Kencana prenatal.
- Setyawan, F. E. B. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawara.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. 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*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Soen, R. C. J., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta. *Journal of Social Research*, 2(8), 2679–2687. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 231–243.
- Solomon, M. R. (2021). *Consumer Behavior* (13th ed.). Pearson Education.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- 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*, 2(1), 117–124. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i1.468>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sunaryo Oentara1)*, I. B. (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*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5866>
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Susniwati, & Kurniawati. (2023). Determinant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: Peran Dari Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Niara*, 16(1), 28–36.

<https://doi.org/10.31849/niara.v1i1.13263>

- Syur'an, Nurdhalisa Oktaria, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS Unand. *Journal of Management & Business*, 3(3), 353–363.
- Tandiwijaya, R., & Rini, Y. P. (2022). Pengaruh Gaya Hidup , Kualitas Pelayanan , dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket Hotel pada Aplikasi Pegipegi (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Tangerang). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 18–27.
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Pekanbaru. *Jurnal BANSI - Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 27–45. <https://doi.org/10.58794/bns.v3i1.451>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip & Penerapan*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi.
- Triastuti, V. I., & Basabih, M. (2023). Hubungan Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Dalam Membangun Brand Equity Rumah Sakit Berbasis Pasien. *Jurnal Medika Utama*, 5(1), 3711–3728.
- Trisno, A. O., & Berlianto, M. P. (2023). The Effect of Perceived Value, Brand Image, Satisfaction, Trust and Commitment on Loyalty at XYZ Hospitals, Tangerang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 22–33. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.22-33>
- Verma, P., Kumar, S., & Sharma, S. K. (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. In *Benchmarking* (Vol. 29, Issue 1, pp. 22–46). <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2020-0467>
- Wijaya, D. Y. A. (2022). *Analisis Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada PT. Maybank Cabang Banyuwangi*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71>
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Gunawan, Y. M. (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)*, 1. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v1i0.2125>
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 2(2), 97–105. <https://doi.org/10.33096/woh.v2i2.577>
- Yuliani, D., Qomariah, N., & Nursaid. (2024). Patient Satisfaction Mediates the Influence of

Health Services Quality And Brand Image on Patient Loyalty. *International Social Sciences and Humanities*, 3(3), 728–742.

Zaid, S., & Patwayati, P. (2021). Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983–992.

<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0983>

Zulganef. (2022). *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Refika Aditama.

