

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, I.P. *Et Al.* (2026) 'Webinar Nasional Metodologi Penelitian : Memahami Konsep Dasar Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif', 6(1), Pp. 106–111.
- Assidiq, A.M., Oktaviani, D. And Sandhi, R.A. (2022) 'Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine', *Syntax Idea*, 4(2).
- Bidara, F. *Et Al.* (2025) 'Literature Review : Peluang Dan Tantangan Penggunaan Kecerdasan Buatan Dalam Meningkatkan Pelayanan', 12(1), Pp. 158–171. Available At: <https://doi.org/10.54867/jkm.v12i1.240>.
- Chen, X., Li, Y. And Wang, H. (2023) 'Value-Based Healthcare And Patient Satisfaction: A Systematic Review', *Journal Of Healthcare Quality*, 45(2), Pp. 85–97.
- Ferianda, A.S., Indrajaya, D. And Muchtar, A.H. (2022) 'Pengaruh Customer Relationship Management & Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1).
- Hair, J.F. *Et Al.* (2022) 'A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)', *Sage Publications Journal Series*, 3(1), Pp. 1–384.
- Haryuningtias, N. And Zaman, K. (2025) 'Analisis Strategi Customer Relationship Management (Crm) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Di Rumah Sakit Darmo Surabaya'.
- Husen, M.A.T. And Andry, R.H. (2022) 'Analisis Pengaruh Keputusan Berobat Dalam Memediasi Kunjungan Pasien: Studi Sem Analisis', *Jurnal Health Sains*, 3(3).
- Ibrahim, A. *Et Al.* (2021) 'Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Apotek Mega Mulia', *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6).
- Improvement, I. For H. (2022) *Patient Safety And Quality Improvement*. Cambridge, Ma: Ihi.
- Jurnal, J. *Et Al.* (2025) 'The Influence Of Service Quality On Patient Jimea | Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)', 9(2), Pp.

2886–2899.

Karmita, A. And Alwi, M.K. (2021) ‘Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rs Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021’, *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)*, 2(2).

Khotimah, K. And Budianto, E.W.H. (2024a) ‘Implementasi Crm Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah’, *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 7(3), Pp. 607–614.

Khotimah, K. And Budianto, E.W.H. (2024b) ‘Implementasi Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah’, *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 7(3), Pp. 607–614.

Kotler, P. And Keller, K.L. (2021) ‘Branding And Customer-Based Brand Equity In Healthcare’, *Journal Of Marketing For Healthcare*, 34(1), Pp. 15–28.

Krismiati, T. (2017) ‘Pengaruh Kinerja Public Relations Dan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Dr.Moewardi Di Surakarta’, *Jurnal Titik Universitas Muhammadiyah Surakarta* [Preprint].

Lastri, S. And Hasnur, H. (2023) ‘Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023’, 4(September), Pp. 2560–2567.

Mahardini, A., Sari, D. And Nugroho, B. (2024) ‘Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Berkunjung Pasien’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), Pp. 45–54.

Martanto, A.H., Barkah And Mardiansyah, R. (2017) ‘Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Satisfaction Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak’, *Repository Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura* [Preprint].

Mesti, M.R.N. (2016) ‘Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Onkologi Surabaya’, *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 14(4).

Ode, W. Et Al. (2025) ‘Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Article History ’, 6(5), Pp. 946–958.

Organization, W.H. (2023) *Global Digital Health Guidelines*.

- Pranitasari, D.S.S. *Et Al.* (2022) 'The Effect Of Customer Satisfaction In Mediation Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty During Pandemic', *Jurnal Visionida*, 8(1).
- Prihartini, N. *Et Al.* (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Puskesmas Di 11 Provinsi Di Indonesia', *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), Pp. 42–49.
- Qomariah, N. (2016) 'Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management', *Syariah Paper Accounting Feb Ums* [Preprint].
- Rahayu, P., Sugi, L. And Ningsih, R. (2023) 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Patient Satisfaction Di Klinik Pratama Aulia', 1(4), Pp. 68–79.
- Ramba, A.T., Sugiyanto, L.B. And Mulia, U.B. (2025) 'Edunity', 4(9), Pp. 642–657.
- Ri, K.K. (2023) *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar 2023*. Jakarta: Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan.
- Riskesdas (2023) *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar 2023*. Jakarta: Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan.
- Suasnawa, I.G. And Gorda, A.A.N.E.S. (2017) 'Pengaruh Pelayanan Prima Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Dan Kepercayaan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1).
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryono, F., Wahono And Derriawan (2020) 'Pengaruh Customer Relationship Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Pasien Non Bpjs', *Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), Pp. 70–85.
- Suparjo, R.N. And Madiawati, P.N. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pada Tingkat Kepuasan Konsumen Bpjs Kesehatan', *E-Proceeding Of Management*, 7(2).

Tessema, D.H. And Yesilada, F. (2025) 'Impact Of Total Quality Management On Patient Revisit Intention : The Case Of Public Hospitals In Addis Ababa , Ethiopia', *Future Business Journal*, 5. Available At: <https://doi.org/10.1186/S43093-025-00543-5>.

Utomo, A.L. (2024) 'The Connection Between Perceived Value And Healthcare Service Quality On Revisit Intention At Siloam Hospitals With Patient Satisfaction As A Mediating Factor', Pp. 2686–2696.

Windarti, S., Pratiwi, R.D. And Malik, N. (2024) 'Analisis Pengaruh Pemasaran Digital Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar Tahun 2023', 6, Pp. 37–47.

Windereis, C. (2021) 'Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Keputusan Pasien Berobat Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru', *Jotika*, 1(1), Pp. 36–44.

Wiogo, L. (2025) 'The Effect Of Service Quality , Perceived Value , On Revisit Intention Mediated By Customer Satisfaction In Primary Health', 7(3), Pp. 1892–1908.

