

## DAFTAR PUSTAKA

1. Adam M. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta; 2018.
2. Bloemer et.al. Customer Loyalty in Extended Service Settings. *Int J od Serv Ind Manag.* 1998;10(3).
3. Ali H. Marketing dan Kasus-kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service); 2014.
4. Mamo. Konsep Dasar Waktu Tunggu Rawat Jalan Senarang. Universitas Pandanaran; 2002.
5. Permenkes No. 129 Tahun 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2008; 282.
6. Taylor MA dan S. Amstrong's Handbook of Human Resource Management Praticce 13th edition. United Kingdom: Kogan Page; 2014.
7. F. Satrianegara. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
8. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2011.
9. Qomariana, Witri Zuama dan Putri RD. Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT. *Indones Health Info Manag J.* 2019;7(1):38–43.
10. Nunik S. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD DR. M. Soewandhie Surabaya. Universitas Airlangga; 2006.
11. Siti N. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang; 2021.
12. Profil RSUD Lubuk Sikaping. Lubuk Sikaping: RSUD Lubuk Sikaping; 2020.
13. Sumarwan U. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor; 2011.
14. R. Hurriyati. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta; 2015.
15. W. Griffin R dan RJE. Management. Jakarta: Erlangga; 2002.
16. Fandi T. Service Quality & Satisfaction. 3rd ed. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2014. 268 p.
17. sabarguna boy. . manajemen keuangan rumah sakit. kedua. Islam konsorsium rumah sakit, editor. jawa tengah; 2004.
18. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Mile. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia; 2000. 36 p.

19. Anderson R et al. Equity in Health Service, Emperical In Social Policy. Cambrige: Mass Ballinger Publishing Company; 2009. 165 p.
20. Winarsih R dan AS. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2010. 83 p.
21. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Baha. Jakarta: Prentice Hall; 1997.
22. Aqib, Z., Jaiyaroh, S., Diniati, E., Khotimah K. Penelitian Tindakan Kelas. Edisis ket. Bandung: CV. Yrama Widya; 2011.
23. Al AP et. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research. 1985;Vol.49.
24. IS P. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Oengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
25. Fandi Tjiptono DA. Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Valentin; 2001.
26. Sudarti K. Peran Endoser Selebriti dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen. J Dharma Ekon. 2012;(35).
27. Undang-Undang RI no 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. jakarta: Departemen Kesehatan RI; 2009.
28. Sudra RI. Rekam Medis (Edisi 2). Universitas Terbuka; 2017.
29. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia 2007. Jakarta: Depkes RI; 2008.
30. Astine AK. Survey Standar Pelayanan Minimum Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan RSUD Rasidin Tahun 2018. Padang; 2018.
31. Sari DI. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri. Universitas Diponegoro; 2009.
32. Nuhyari FL. Pengaruh Penerapan 4P (Product, Price, Promotion, Place) terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Fisioterapi Physio Suport Ngawi. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017.
33. Haryanti S. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Umum pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2019. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar; 2019.
34. Titten Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di RSUD Arousaka Tahun 2018. Universitas Andalas; 2018.
35. Sumarwan U. Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran). Bogor: Ghalia Indonesia; 2004.
36. Ali H. Marketing dan Kasus-kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service); 2013.
37. Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan

- Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
38. Sari PA. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang Tahun 2018. Universitas Andalas; 2018.
  39. Neti M. Bustani D. Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. *J e-Biomedik*. 2015;3(3):872–83.
  40. Tjiptono F. Strategi Pemasaran I. Edisi Kedu. Yogyakarta: Andi Offset; 2005.
  41. Adelina Fitri, Najmah AA. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *J Kesehat Masy*. 2016;7(1):22–31.
  42. David Estrada, Mohamad Reza Ilmi EYM. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Loyalitas Pasien Pengguna Asuransi Swasta Terdaftar Perjanjian Waktu Temu di RS X Jakarta Selatan. *J Kesehat*. 2022;3(4):2548–1398.
  43. Camacho F, Anderson R, Safrit A, Jones As HP. The relationship between patient's perceived waiting time and office based practice satisfaction. *N J Med*. 2006;67(6):409–13.
  44. Abdulaziz Ar. Bajamal, Supriyantoro RA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Industri Jasa Rumah Sakit. *J Hosp Manag*. 2020;3(1):328–34.

