

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Aziz, Hidayat. (2017). Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Almasdi Syahza., (2021) Metodologi Penelitian, Edisi Revisi. Unri Press, Pekanbaru.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*, 18(Februari), 73–86.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Alrahmi, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., Masriadi, Ikhitari, M., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 126–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1125>
- Amir Mahmud. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Mirai Management*, 7(2 (2022)), 104–119.
- Ar. Bajamal dkk, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Gl. Tobing. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 328–334. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/8388>
- Arifin, A. Z., Rahmawati, F., Ribut, D., & Putri, S. F. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dan Sikap Karyawan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Wahyu Tutuko. 4(1), 1–10.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Asabea Addo, A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and*

- Management Research*, 5(4), 1–7.  
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>
- Balqis, A. N., Maritasari, D. Y., & Rukmana, N. M. (2022). *The Relationship Of Patient Service Quality With Revisit Interest In The New Normal Era At Outpatient Poly Of Bhayangkara Hospital Polda Lampung In 2022*.
- Bentum-Micah, G., Ma, Z., Wang, W., Atuahene, S. A., & Bondzie-Micah, V. (2020). Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2).  
<https://doi.org/10.31014/aior.1994.03.02.114>
- Chrisandita, P. A. P., & Darma, G. S. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 4(2), 74–88.
- George, A., & Sahadevan, J. (2019). A Conceptual Framework of Antecedents of Service Loyalty in Health Care: Patients' Perspective. *IIM Kozhikode Society and Management Review*, 8(1), 50–59.  
<https://doi.org/10.1177/2277975218812952>
- Ghozali, I. Latan, H (2014). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3* (Edisi Kedua). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Graphical Research. 2021. Asia Pacific Medical Tourism Market Forecast 2027 By Application. Diunduh dari <https://www.graphicalresearch.com/industry-insights/1844/asia-pacific-medical-tourism-market> / 26 Februari 2023
- Griffin, J. (2013). Customer loyalty. In *Airline Business* (Vol. 29, Issue 1, pp. 1–14). <https://doi.org/10.3139/9783446467620.013>
- Guo, Yubing, Zhou, Y., Xing, X., & Li, X. (2020). Exploring the relationship between service quality of private hospitals and patient loyalty from the perspective of health service. *Iranian Journal of Public Health*, 49(6), 1097–1105. <https://doi.org/10.18502/ijph.v49i6.3361>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas

- Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). the Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 643–650. <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.11>
- Hartina Amelia Harun, S., & Listyowati, R. (2022). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021. *Archive of Community Health*, 9(2), 343. <https://doi.org/10.24843/ach.2022.v09.i02.p11>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. [https://www.researchgate.net/publication/342656731\\_Faktor\\_Pelayanan\\_Kepuasan\\_dan\\_Loyalitas\\_Pelanggan](https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan)
- Hidayah, I., Program, S. K., Administrasi, S. S.-, Suherman, U. M., Raya, J., Pasir, I., Jababeka, G., Utara, C., & Barat-, J. (2022). *Mutu pelayanan servqual dengan loyalitas pasien*.
- Hidayah, I., & Setianingsih, L. E. (2022). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X*. 01(01), 40–47.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. Permenkes Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Pola Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit Di Lingkungan Kementerian Kesehatan
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). 2022. Profil Kesehatan Indonesia 2021. Diunduh dari

<https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-2021.pdf> / 23 Februari 2023

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Permenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- 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 (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kelima Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nofriadi, N., Delima, M., Sara, Y., & Kunci, K. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 2(1), 67–72.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879–891. <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- 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>
- Ricca, R., & Antonio, F. (2021). The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital). *International Journal of Applied Business and International Management*, 6(2), 96–112.

<https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i2.1026>

- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliharsi, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Rodiah, S., Studi, P., Kesehatan, S., Kesehatan, F. I., & Maju, U. I. (2022). *Rawat Jalan Rsud Budhi Asih Tahun 2022*.
- Rosalia, K., & Purnawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 242718.
- Salsabila, F. A. C., Febiana, C., & Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Jurnal Infokes*, 5(1), 20–28.
- Sabarguna, Boy S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Revisi Cetakan Pertama. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Saragih, Rosita. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Hema Medan. Universitas Sumatera Utara
- 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. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>  
<https://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
- Sari, S. M. (2021). 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.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15.

<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (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), 355.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kesepuluh. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Tetty, V., & Bone, A. T. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien Bpjs Di Poli Umum Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 2(1), 29–35. <https://doi.org/10.52841/jkd.v2i1.134>
- Ulfa, R. (2012). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan\\_karakteristik.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan_karakteristik.pdf)
- Utari, U., Rivai, F., & Andi, N. S. (2019). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8714>
- Wowor, A. Y., & Siswati, S. (2022). Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(1), 120–126. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i1.3823>
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>
- Zikmund, Babin, Carr, & Griffin. (2013). Business Research Methods. In *South-Western College Pub* (9th ed.).