

## DAFTAR PUSTAKA

1. Abas R, Marwati E, Kurniawan D. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Biosainstek*. 2019;2(01):23–32.
2. World Health Organization (WHO). Primary Health Care [Internet]. Who.int. 2023 [cited 2024 Feb 19]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
3. Malinggas NER, Soleman T, Posangi J. Analisis Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah DR Sam Ratulangi Tondano. *Jikmu* [Internet]. 2015;5(2):448–60. Available from: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/download/7853/7904>
4. Medisa D, Danu SS, Rustamaji R. Kesesuaian Resep Dengan Standar Pelayanan Medis Dan Formularium Jamkesmas Pada Pasien Rawat Jalan Jamkesmas. *Jurnal Ilmu Farmasi*. 2015;11(1):20–8.
5. Dewan Jaminan Sosial Nasional. Statistik JKN 2016-2021. Dewan Jaminan Sosial Nasional. 2022;1–252.
6. Barata AA. Dasar-Dasar Pelayanan Prima [Internet]. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2003. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
7. Nurmala S. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Antenatal Care di UPTD Puskesmas Rajapolah). [Skripsi]. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi; 2023. Available from: <http://repositori.unsil.ac.id/10499/>
8. Mangindara, Ekawaty D, Windarti S, Azizyah Aksha N, Nailah Amirullah A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Miracle Journal Public Health* [Internet]. 2023;6(1):11–22. Available from: <https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph>
9. Andrianti S. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*. 2017;24(2):61–8.
10. Hutabarat Y. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Puskesmas Padang Matinggi Kota Padangsidempuan Tahun 2017. [Skripsi]. Medan: Institut Kesehatan Helvetia; 2017.
11. Prasetyo FA. Pengaruh Kepercayaan, Brand Image, dan Kepuasan terhadap Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu & Anak Melati Husada Malang). *Jurnal Ilmu Mahasiswa FEB*. 2017;6(1):1–12.
12. Fitriasari N, Rohman F, Koeswo M. Pengaruh Loyalitas terhadap Komitmen dan Keinginan Bertahan Berobat pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2017;29(4):364–8.
13. Sudaryanto K. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Konsumen terhadap

- Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien BPJS dan Non-BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas). [Skripsi]. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto; 2020.
14. Dinas Kesehatan Kota Padang. Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Kota Padang tahun 2023. Padang; 2024.
  15. Badan Pusat Statistik Kota Padang. Kota Padang Dalam Angka 2023. 2023;7823–30.
  16. Puskesmas Lubuk Begalung. Laporan Rekapitulasi Cakupan Kunjungan dan Rujukan Peserta JKN di Puskesmas Lubuk Begalung. 2022.
  17. Puskesmas Lubuk Begalung. Laporan Rekapitulasi Cakupan Kunjungan dan Rujukan Peserta JKN di Puskesmas Lubuk Begalung. 2023.
  18. Wali Kota Padang. Peraturan Wali Kota Padang No. 4 Tahun 2020. 2020.
  19. Badan Pemeriksa Keuangan Indonesia. Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah [Internet]. babel.BPK.go.id. 2016 [cited 2024 Feb 21]. Available from: <https://babel.bpk.go.id/pengelolaan-dan-pemanfaatan-dana-kapitasi-jaminan-kesehatan-nasional-pada-fasilitas-kesehatan-tingkat-pertama-milik-pemerintah-daerah/>
  20. Priansa DJ. Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kotemporer. Bandung: Alfabeta; 2017.
  21. Nuridin SE. Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. International Journal of Business Applied Social Science [Internet]. 2018;4(1). Available from: <https://ssrn.com/abstract=3110499http://ijbassnet.com/>
  22. Ulfah NH. Brand Equity dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Indonesia [Internet]. Malang: Wineka Media; 2019. Available from: <https://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/10.-Brand-Equity-Dan-Loyalitas-Pasien-Terhadap-Pelayanan-Kesehatan-Di-Indonesia.pdf>
  23. Griffin J. Customer Loyalty: How to Learn it, How to Keep it. Jakarta: Erlangga; 2009.
  24. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa. Bogor: IPB Press; 2011.
  25. Syofian S. Pengaruh Citra Perusahaan, Ekspektasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bri Kc Bengkulu. Creat Res Management Journal. 2020;3(2):84.
  26. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. International Journal Quality Health Care. 2017;29(4):442–9.
  27. Lepojević V, Đukić S. Factors Affecting Customer Loyalty in the Business Market - an Empirical Study in the Republic of Serbia. Facta Univ Ser Econ Organ. 2018;15:245.
  28. Isac FL, Rusu S. Theories of Consumer ' S Satisfaction and the Operationalization of the Expectation Disconfirmation Paradigm. Econ Ser.

- 2014;(2):82–8.
29. Ramadhani R, Sediawan L. Kepercayaan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Kesehatan* 2022;11(April):71–83.
  30. BPK RI. UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jdih BPK RI*. Jakarta; 2004. p. 1–45.
  31. Kementrian Hukum dan HAM. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS. Jakarta; 2011. p. 1–68.
  32. Kementerian Kesehatan RI. PERMENKES RI No. 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan program JKN [Internet]. *Implementation Science* 2014 p. 1–15. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025%0A>
  33. Haryanti S. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Umum Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2019. [Skripsi]. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2019. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/289296861.pdf>
  34. Aulia YI, Asmuji A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem. *Health Medical Science*. 2023;2(1):8.
  35. Bunyarahma EI. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Gigi di Puskesmas Ibrahim Adjie [Skripsi]. Bandung : Universitas Pasundan; 2021.
  36. Nyoman Nugraha Ardana Putra I. Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Kota Bima. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*. 2024;8(1):356–65.
  37. Mokobimbing VM, Mandagi CKF, Korompis GEC, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Kemas*. 2019;8(5):11–25.
  38. Mawardi EA, Yunita. Analisis Organizational Trust Terhadap Kinerja Petugas Penanggulangan Tuberkulosis di Puskesmas Wilayah Kerja Kota Surabaya. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;27–32.
  39. Nirmayanti N, Devi Fitriani A, Simanjorang A. Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Mulyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. 2020;13–20.
  40. Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Analisis Kelengkapan Pengisian Formulir Informed Consent Pasien Bedah Guna Menunjang Aspek Hukum Rekam Medis di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi. *Jurnal Scientica*, 1(1), 1–23.
  41. Nurinsan N, Renea AS, Asri AM. Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*. 2023;18(1):84–90.
  42. Ni' am, M. K. Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak “Fatimah” Lamongan). [Skripsi]. Jakarta: Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan; 2021.

43. Didit D. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Surabaya: PT Temprina Media Grafika; 2013.
44. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta; 2012. p. 32.
45. Nurmala S. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Antenatal Care di UPTD Puskesmas Rajapolah). [Skripsi]. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi; 2023.
46. Rahmawati R, Sabharyah R. Kepercayaan Dan Komitmen Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas. *Jurnal Ners Community*. 2012;3(1):1–10.
47. Nisza SR. Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Halodoc Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. *Jurnal Pundi*. 2021;4(3):417–30.
48. Morgan R, Hunt S. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Jurnal Mark* [Internet]. 1994;58(03):20–38. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800302>

