

DAFTAR PUSTAKA

1. Molanthika DA, Andriani R, Mardiyanto MS. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Customer Experience di Puskesmas Muara Madras Jambi. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran* [Internet] 2024;7(4):17265–73. Available from: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/38670>
2. Rindy SB, Tan PHP. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pasien Rawat Jalan di Klinik Medimom Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Indonesia* [Internet] 2024;9(10):5579-5588. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/629198840.pdf>
3. Ulfah NH. Brand Equity dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. Malang: Wineka Media; 2019. Available from: <https://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/10>.
4. Badan Pusat Statistik Indonesia. Statistik Indonesia 2024. Jakarta: BPS; 2024.
5. Syafi'i SI, GS AD, Karnain B. Analisis Pengaruh Marketing Mix terhadap Customer Value di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungdoro. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi* [Internet] 2022;1(1):31–39. Available from: <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/JUMMA45/article/download/159/154>
6. Aldhamadi MA, Alzahrani FA. The public perception of and attitude toward primary healthcare centers in comparison to other specialties among the Saudi Community. *Journal of Family Medicine and Primary Care* [Internet] 2019;8(6):1895–1901. Available from: https://journals.lww.com/jfmpc/fulltext/2019/08060/the_public_perception_of_and_attitude_toward.16.aspx
7. Ye R, Zou Y, Yan J, Long J, Li Y, Dan G, et al. Association between health communication on integrated healthcare and primary healthcare visits among rehabilitation outpatients: A multicenter cross-sectional study in China. *Clinical Epidemiology and Global Health* [Internet] 2024;30(1):101813. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2024.101813>
8. Badan Pusat Statistik Indonesia. Profil Statistik Kesehatan 2023. Jakarta: BPS; 2024.
9. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. Profil Statistik Kesehatan Provinsi Sumatera Barat 2022. Padang: BPS Sumbar; 2023.
10. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. Profil Statistik Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. 2023. Padang: BPS Sumbar; 2024.
11. Nissa F, Zainafreee I. Hubungan antara Bauran Pemasaran dan Kepesertaan JKN dengan Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition* [Internet] 2021;2(2):160-170. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/IJPHN/article/view/51682Nutrition>. Indones J Public Heal Nutr 2021;1(3):388–95.
12. Robbani RI. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi: Studi pada Klinik Ibunda [Skripsi]. Malang: Universitas Islam Negeri Malang; 2021 Available from: <http://etheses.uin-malang.ac.id/31665/>
13. Nenglisda. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan serta Implikasinya pada Citra Puskesmas Cimanggu Kabupaten Sukabumi [Skripsi].

- Bandung: Universitas Pasundan; 2024
14. Wali Kota Sukabumi. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sukabumi; 2024.
 15. Wali Kota Padang. Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Padang; 2024.
 16. Kusuma KRA, Syaodih E, Handayani N. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit TNI AU Lanud EL Tari. *Jurnal Manajemen* [Internet] 2024;15(6):65-74. Available from: <https://www.ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/711>
 17. Shalamah UH, Indrawati F. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjungan Ulang di Balai Kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* [Internet] 2021;5(1):145–157. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/35334>
 18. Permatasari C, Sari RE, Mecarisce AA, Solida A, Wardiah R. Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi. *Malahayati Nursing Journal* [Internet] 2022;4(11):2925–2936. Available from: <https://www.researchgate.net/profile/Adila-Solida/publication/365214167>
 19. Kamalin F, Mamesah MM, Wijaya H, Setiawan L. Pengaruh Persepsi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik (Non-JKN) Di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari. *Journal of Health Management Research* [Internet] 2024;3(2):97–104. Available from: <https://adihusada.ac.id/jurnal/index.php/JHMR/article/download/565/362>
 20. Aulia SD. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Termindung Kota Samarinda [Skripsi]. Samarinda: Universitas Mulawarman; 2024
 21. Muhardi M, Harahap DA. The Effect of Health Services Marketing Mix on Patient Loyalty With Patient Trust As an Intervening Variable (Case Study at Tanjungsang Health Center). *International Journal of Enviromental Sustainability* [Internet] 2023;4(1):125–134. Available from: <https://journalkeberlanjutan.keberlanjutanstrategis.com/index.php/ijesss/article/download/443/436>
 22. Wulandari RS, Khatibi A, Azam SF, Tham J, Widiyaningsih C. Effect of Marketing Mix on Outpatient Loyalty at Hajj Hospital, Jakarta, Indonesia. *Saudi Journal of Business and Management Studies* [Internet] 2023;8(11):267-77. Available from: https://saudijournals.com/media/articles/SJBMS_811_267-277.pdf
 23. Sari AF, Zelfino E, Mustikawati IS, Veronika E. Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 7P (Product, Price, Promotion, Place, Process, People, Dan Physical Evidence) Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)* [Internet] 2023;5(1):32. Available from: <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/MJPH/article/view/10454>
 24. Dhea PA. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Di Puskesmas Tahtul Yaman Kota Jambi Tahun 2023. [Skripsi]. Jambi: Kota Jambi; 2024. Available from: <https://repository.unja.ac.id/52616/4/BAB%20I.pdf>
 25. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan

- Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. 2022;(879):2004–6.
26. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024. Padang: Dinkes Padang; 2024.
 27. Puskesmas Ambacang. Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024. Padang: Puskesmas Ambacang; 2024.
 28. Widiyanto R, Priyanto AD, Zaman C. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muarataru Tahun 2024. *Jurnal Ners* [Internet] 2025;9(1):586–594. Available from: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/download/30818/22608>
 29. Rika WD. Hubungan Bauran Pemasaran 10 P (Mega Marketing Mix) Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSIA Ananda Kota Makassar Tahun 2023 [Skripsi]. Makassar: UIN Alauddin; 2023.
 30. Setyawan FEB, Supriyanto S, Ernawaty E, Lestari R. Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal Public Health Res* [Internet] 2020;9(2):140–3. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7376485/>
 31. Puspasari I, Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien [Skripsi]. Bandung: Universitas Langlangbuana Bandung; 2020
 32. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2021 Edisi Tahun 2022. Padang: Dinkes Padang; 2022.
 33. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2022 Edisi Tahun 2023. Padang: Dinkes Padang; 2023.
 34. Dinas Kesehatan Kota Padang. Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Edisi Tahun 2024. Padang: Dinkes Padang; 2024.
 35. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2021 Edisi Tahun 2022. Padang: Dinkes Padang; 2022.
 36. Dinas Kesehatan Kota Padang. Laporan Tahunan Tahun 2022 Edisi Tahun 2023. Padang: Dinkes Padang; 2023.
 37. Puskesmas Ambacang. Laporan Tahunan Medical Record Puskesmas Ambacang Tahun 2024. Padang: Dinkes Padang; 2025
 38. Wali Kota Padang. Peraturan Walikota Padang Nomor 4 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Blud UPT Daerah Puskesmas. Padang: Wali Kota Padang; 2020
 39. Puskesmas Ambacang. Capaian Kinerja Puskesmas Ambacang Tahun 2023. Padang: Puskesmas Ambacang; 2024
 40. Puskesmas Ambacang. Capaian Kinerja Puskesmas Ambacang Tahun 2024. Padang: Puskesmas Ambacang; 2024.
 41. Baihaqqy MRI. Manajemen Pemasaran (Marketing Mix Dan Loyalitas). Purwokerto: Amerta Media; 2020.
 42. Warsito C. Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami Purwokerto: STAIN Press; 2020. Available from: <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>
 43. Zainurossalamia S. Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi. Nusa Tenggara Barat: Forum Pemuda Aswaja; 2020.
 44. Manggarani CA, Badrudin R, Patiro SPS. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: K-Media; 2021.
 45. Musnaini, Suyoto YT, Handayani W, Jihadi M. Manajemen pemasaran. Solok:

- Insan Cendekia Mandiri; 2021.
46. Nurmawati R, Yulianti C, Fitri, Utami AD, Sari RM, Risenasari H, et al. Pemasaran : Konsep dan Aplikasi [Internet] 2015. Available from: [https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/81341/2/Pemasaran Konsep dan Aplikasi.pdf](https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/81341/2/Pemasaran%20Konsep%20dan%20Aplikasi.pdf)
 47. Fatihudin D, Firmansyah D. Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish; 2019.47.
 48. Rifa'i K. Membangun Loyalitas Pelanggan. Jember: Zifatama Publisher; 2019.
 49. Fakhruddin A, Roeliyanti MV, Awan. Bauran Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish; 2022.
 50. Darsana M, Salijah E, Akbar AY, Bahri KN, Amir NH, Jamil SH, et al. Strategi Pemasaran. Bandung: Infes Media; 2022.
 51. Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran Jasa Kesehatan. Depok: PT Raja Grafindo Persada; 2022.
 52. Rahman MA. Pemasaran Jasa Rumah Sakit. Gowa: Alauddin University Press; 2020.
 53. Kotler P, Keller K. Marketing Manajemen. London: Pearson Education; 2012.
 54. Siswati E, Iradawaty SN, Imamah N. Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. Purbalingga: Eureka Media Aksara; 2024.
 55. Rifa'i K. Kepuasan Konsumen. Jember: UIN Khas Press; 2023.
 56. Sari KI. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara [Internet] 2020;7(1):194–207. Available from: <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3431>
 57. Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Oktaviani NPW, Munthe SA, Hulu VT, Budiastutik I, et al. Metodologi Penelitian Kesehatan. Denpasar: Yayasan Kita Menulis; 2021.
 58. Sarwono AE, Handayani A. Metode Kuantitatif. Surakarta: UNISRI Press; 2021.
 59. Fitriani, Guspianto, Noerjoedianto D. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. Malahayati Nursing Journal [Internet] 2025; 7(5), 2200-2217. Available from: <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/manuju/article/view/20121>
 60. Nisa HK. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022 [Skripsi]. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta; 2022.
 61. Haryanti. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2019 [Skripsi]. Makassar: UIN UIN Alauddin; 2019.
 62. Sitepu, M., & Kosasih, K. Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. Jurnal Penelitian Inovatif [Internet] 2024; 4(4), 2047-2058. Available from: <https://www.jurnal-id.com/index.php/jupin/article/view/834>
 63. Andriani, T., Masriadi, M., Ahri, R. A., Yusriani, Y., Fachrin, S. A., & Batara, A.. Relationship of Marketing Mix to Patient Perception At the Mapilli Community Health Center, Polewali Mandar Regency. JPK: Jurnal Proteksi Kesehatan [Internet] 2024; 13(1), 11-17. Available from: <https://jurnal.pkr.ac.id/index.php/JPK/article/view/843>

- 64 Jaya, I. B. R., Amir, M. Y., Palutturi, S., Jafar, N., & Syafar, M. Relationship of Marketing Mix with Patients' Decisions to Choose Health Services in Outpatient and Inpatient Installations at Sandi Karsa Hospital. *Pharmacognosy Journal* [Internet] 2024; 16(3), 630-637. Available from: <https://phcogj.com/article/2305>
- 65 Oktarianita, O., & Kurniawan, D. Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. *Avicenna Journal* [Internet] 2020; 15(3), 374312. Available from: https://www.academia.edu/download/90843290/jurnal_umb_2C_Journal_manager_2C_5._okta.pdf_filename_UTF8jurnal_umb_2C_Journal_manager_2C_1_okta.pdf
- 66 Indraswati D, Haeruddin, Asrina A. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Jurnal Muslim Community Health* 2023 [Internet] 2023; 4(3):211–21. Available from: <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1154>JournalHomepage:<https://pascaumi.ac.id/index.php/jmch>
- 67 Kipu, F. F., Wariki, W. M., & Bolang, A. S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine* [Internet] 2021; 2(1), 001-009. Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ijphcm/article/view/32342>
- 68 Octavianti, O., Harahap, S. G., & Zakiyah, T. Hubungan Marketing Mix dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSPI Prof Dr Sulianti Saroso. *Journal of Public Health Sciences* [Internet] 2024; 13(2), 242-25. Available from: <https://jurnal.ikta.ac.id/kesmas/article/view/2749>
- 69 Hadiyati, H., & Cahyadi, T. R. N. Fenomena Bauran Pemasaran Jasa Bisnis Rumah Sakit. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, [Internet] 2022; 1(1), 16-24. Available <https://ejournal.kompetif.com/index.php/bisniskompetif/article/view/925>
- 70 Anggraini, D., Paramarta, V., & Yuliaty, F. Analisis strategi pemasaran layanan kesehatan Puskesmas Sekincau untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan* [Internet] 2025; 10(1), 63-72.
- 71 Bailang, I.P. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Juiperdo*, [Internet] 2019;7(1). Available from <https://pdfs.semanticscholar.org/ccfe/a4e32c108c1be33468dff5da8718f6c82213.pdf>
- 72 Dewi, A., Eravianti, E., & Putri, D. K. Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. n *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika* [Internet] 2021; 1(1), 2775-3530. Available from <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS>