

## DAFTAR PUSTAKA

1. Esteban Ortiz-Ospina & Max Rose. Global Health. 2024 [Cited 2025 Sep 29]
2. World Health Organization. Summary Reports On Proceedings Minutes And Final Acts Of The International Health Conference Held In New York From 19 June To 22 July 1946. World Health Organization 1948; [Cited 2025 Okt 2]
3. Endang Kusuma Astuti. Peran Bpjs Kesehatan Dalam Mewujudkan Hak Atas Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Negara Indonesia. 2020
4. Dewan Jaminan Sosial Nasional. Report Monitoring JKN. Jakarta: 2025.
5. Prasanu F, Setyawati Ha. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen [Cited 2025 Okt 25] 2023;5(5). Available From: <https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
6. Hana Khairun Nisa, Dela Aristi. Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Jurnal Semesta Sehat 2023; Available From: <https://jsemesta.iakmi.or.id/index.php/jm>
7. Hammad, Agustine Ramie. Perkembangan Rumah Sakit Di Era Disruptif. Jurnal Keperawatan Merdeka (JKN) 2022;2(1).
8. Asli, Utami, dkk. Faktor Yang Mempengaruhi Penilaian Terhadap Penurunan Tingkat Kunjungan Pasien Di Instalansi Rawat Jalan. Fundamental And Management Nursing Journal 2019 ;Available From: <http://e-journal.unair.ac.id/fmnj|69journalhomepage:https://ejournal.unair.ac.id/pmnj/index>
9. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: 2020.
10. Dewan Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan. Statistik JKN 2016-2021. Jakarta: 2022.
11. BPJS Kesehatan. Laporan Tahunan BPJS Kesehatan Kota Padang Tahun 2025. Padang: 2025.
12. Rully Arlan Tjahyadi. Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. Jurnal Manajemen 2006;
13. Syaifuddin Fahmi. Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih. 2023;
14. Jill Griffin. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Revised Edition. Jakarta: Erlangga; 2005.
15. Lepojević V, Đukić S. Factor Affecting Customer Loyalty In The Business Market An Empirical Study In The Republic Serbia. Facta Universitatis, Series: Economics And Organization 2018;245.
16. Indah Tri Handayani, Mambang. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Di Rumah Sakit Dr Doris Sylvanus Kalimantan Tengah. 2023;
17. Noor Aliyah. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. 2024;

18. Putri. Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Peserta JKN Dalam Meggunakan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2024;
19. Faisal Adi Prasetyo, Prasetyo A. Pengaruh Kepercayaan, Brand Image Dan Kepuasan Terhadap Loyalitass (The Study On Inpatient At Maternal And Child Hospital Of Melati Husada Malang). 2016;
20. Robert M. Morgan, Shelby D. Hunt. The Commitment Trust Theory Of Relationship Market. J Mark 1994;
21. Fitriasari N. Pengaruh Loyalitas Terhadap Komitmen Dan Keinginan Bertahan Berobat Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Kedokteran Brawijaya 2017;29(4):364–8.
22. Krisna Sudaryanto. 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). 2020;
23. RSK Bedah Ropanasuri. Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Profile Company. Padang: 2025.
24. Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri. Data Internal Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri Tahun 2025. 2025.
25. Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: 2009.
26. Azrul Azwar. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: 2010.
27. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: 2020.
28. Undang Undang Republik Indonesia. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: 2004.
29. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/Menkes/Per/Iii/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: 2010.
30. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014. Jakarta, Jakarta: 2014.
31. Oliver Rl. Whence Consumer Loyalty? 1999.
32. Dick As, Basu K. Customer Loyalty: Toward An Customer Loyalty: Toward An Integrated Conceptual Framework Integrated Conceptual Framework. 1994.
33. Yane Puspito Sari, dkk. Loyalitas Pelanggan. Purbalingga: 2024.
34. Aang Curatman, Agus Suroso, dkk. Program Loyalitas Pelanggan. Purwekerto: 2020.
35. Yane Puspito Sari, Yayat Suharyat, dkk. Loyalitas Pelanggan. Jawa Tengah: 2021.
36. Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Marketing Management. Jakarta: 2009.
37. Nurnaningsih Herya Ulfah. Brand Equity Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. 2019.
38. Zhou. Determinants Of Patient Loyalty To Healthcare Providers. International Journal Quality Health Care 2017;
39. Rahmaniah Ramadhani, dkk. Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. Jurnal Ilmiah Media Husada 2022;11.
40. Anisah, dkk. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. Journal Of Social Science Research 2023;

41. Solehudin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan* 2023;
42. Widodo Slamet, dkk. *Buku Metodologi Penelitian*. Science Techno Direct; 2023.
43. Rudy C Tarumingkeng. *Servqual Zeithaml Parasuraman Dan Berry*. 2025.
44. Costantia Sagita Lestari, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rsud H Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Kolaboratif Sains* 2025;8(5):2627–4 Available From: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id>
45. Rachmat Wijaya P. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. 2025;14(2).
46. Joice D Laurence, Wibowo Wibowo, Norman Zainal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Unit Radiologi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta Selatan. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2026;6(1):198–218.
47. Rahmawati R, Sabhariyah R. *Kepercayaan Dan Komitmen Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas*. 2019.
48. Anastasia Yolanda. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pasien Umum. 2021; Available From: <http://ojs.stikesmedistra-indonesia.ac.id/>
49. Rahmat, Kusumayati A. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 2024;13(03):263–71.
50. Andreano Pr, Pardede R. *Service Quality And Patient Trust On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction On Inpatients*.
51. Mayang S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK Ii Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix* 2021;9.
52. Utami Dt, Ahmad H, Hilmy Mr, Rumah A. *Faktor Penentu Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit*. 2020.
53. Nuramalia, Yaser M, Demiyati C. Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Poliumum Terhadap Loyalitas Di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024. *Journal Of Public Health Education* 2025;04(02).
54. Andika Dwi, Molanthika. Pengaruh Kepercayaan Loyalitas Pasien Melalui Experience Di Puskesmas Maras Jambi. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 2024;