

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R., Nursyamsi, I., & Munizu, M. (2020). *Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers*. 13(1), 767–774. <https://doi.org/10.5220/0009505107670774>
- Afifah, N., Yulia, S., & Muliyadi, M. (2019). Hubungan Caring Perawat Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), 23–30. <https://doi.org/10.23917/bik.v12i1.4468>
- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–21.
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). *Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara*. 1(03), 1–6.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol 4 , No. 1, Juni 2021, Pp. 70 - 84*, 4(1), 70–84.
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234.
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(1), 44. <https://doi.org/10.32493/jk.v7i1.y2019.p44-54>
- Ayodeji, Y., & Rjoub, H. (2021). Investigation into waiting time, self-service technology, and customer loyalty: The mediating role of waiting time in satisfaction. *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 31(1), 27–41. <https://doi.org/10.1002/hfm.20867>
- Chandra, E. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 5 No.1, Januari 2018, p 42-50*, 5(1), 42–50.
- Darwin, N., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng*.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Q.*, 13, 319–340.
- Devi, B. A., & Untoro, W. (2019). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i1.003>
- Estrada, D., Hilmy, M. R., & Mulyani, E. Y. (2022). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Loyalitas Pasien Pengguna Asuransi Swasta Terdaftar Perjanjian Waktu Temu Di Rs X Jakarta Selatan. *Jurnal Health Sains*, 3(8.5.2017), 2003–2005.
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v11i1.2758>
- FoEh, J. E. H. . (2021). *Bagaimana Memulai Menulis Proposal Tugas Akhir*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, 25.
- Ginting, C. C. C., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi Vol.4 No. 3 Jul 2020, 04(03)*, 276–285.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Long Range Planning* (Vol. 46, Issues 1–2). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Harahap, L. K. (2018). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1, 1.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/07>. (n.d.). *Berapa Jumlah Sarana Kesehatan di Indonesia?* Retrieved September 21, 2022, from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/07/berapa-jumlah-sarana-kesehatan-di-indonesia>
- <https://qmc.binus.ac.id/>. (n.d.). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Retrieved October 19, 2022, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- <https://upk.kemkes.go.id/new/layanan/pelayanan-medis>. (n.d.). *Pelayanan Medis*.
- Irwan. (2017). *Etika dan Perilaku Kesehatan*.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). Marketing for Hospitality and Tourism, Global Edition. In *Pearson*.
- Kusnadi, E. (2022). *Loyalitas Melalui Variabel Intervening Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Rengganis*. 1(2), 1176–1187.
- Liow, D., Himpong, M., & Waleleng, G. (2015). *Dokter dan pasien mempunyai*

empati akan pekerjaan dan tanggungjawab masing-masing. Sehingga rasa empati membuat hubungan menjadi baik. Faktor Sikap Mendukung (. 1–14.

- Macstravic, S. (1994). Patient loyalty to physicians. *Journal of Health Care Marketing*, 14(4), 53–56.
- Manurung, A. H., Tjahjana, D., Pangaribuan, C. H., & Tambunan, M. E. (2021b). Metode Riset Akuntansi, Investasi Keuangan dan Manajemen. In *PT Adler Manurung Press (Pertama)*. PT Adler Manurung Press.
- Munfaqiroh, S., Wahyu, D., Dacruz, A., & Dea, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara Vol.15, No.1, Juli 2022*, 15(1), 122–132.
- Mursyid, F., Ikhtiar, M., Amelia, A. R., & Yusuf, R. A. (2022). Patient Experience on Nursing Care and Patient Loyalty; A Lesson Learn from Regional Public Hospital in Indonesia. *Jurnal Ekonomika*, 6(1), 48–52. <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika>
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018, VIII(1)*, 90–108.
- Noviantoro, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi/Volume XXIV, No. 02 July 2019: 213-226, XXIV(02)*, 213–226.
- Nurfadillah, A., Setiatin, S., & Ganesha, P. P. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139, 1(September), 1133–1139.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Paulu, P. P., Tucunan, A. A. ., & Kandou, G. . (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Dan Perawat Di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa. *Jurnal KESMAS, Volume 7 Nomor 4, 7*.
- Rahmawaty, S., Kartawinata, B. R., Akbar, A., & Wijaksana, T. I. (2021). The effect of e-service quality and E-trust on E-customer loyalty through E-customer satisfaction as an intervening variable (Study on gopay users in bandung). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 5495–5506.
- Ramadhani, A., Nurbaity Lubis, A., & Karina F Sembiring, B. (2020). The Effect of e-Banking Facilities on Customer Loyalty at BRI Unit Simpang Limun with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *Managing Learning Organization in Industry 4.0, December*, 87–92.

<https://doi.org/10.1201/9781003010814-15>

- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>
- Republik Indoneisa, P. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Bifurcations*, 45(3), 1–19.
- Republik Indonesia, M. K. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 11(75), 23–26.
- Republik Indonesia, P. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*. 1–21.
- Republik Indonesia, P. (2016). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 1–16.
- 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>
- Salman. (2019). *Pengaruh Mutu Layanan Dokter Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta*. 81–94.
- Saputra, A. A. (2018). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *ManajemenKewirausahaan JMK*, 3(2), 72–89. <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/>
- Situmorang, N. I. P. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Haji Medan. *Jurnal Kedokteran Sains Dan Teknologi Medik*, 3(1).
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk Penelitian* (pp. 1–389). ALFABETA, CV. <https://doi.org/ISBN : 978-979-8433-10-8>
- Sulistyaningsih, E., & Rusdi, N. K. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Petugas Instalasi Farmasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1707–1715.
- Supiyani, R., & Afridola, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen: Jurnal Ilmiah Multi Science*, 11(01), 19–31. <https://doi.org/10.52657/jiem.v11i01.1192>
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital*

- Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39–48.
<https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 2020 Vol.3 Issue 1, Pages 73-84, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Tacoh, T. S., Pangemanan, J. M., & Rumampuk, J. F. (2019). *Hubungan Antara Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado Relationship*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204.
- Wibowo, A. E. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Smartphone Xiaomi di Kota Magelang. *Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 449–461. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/3328>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Williams, J. (2014). The Prowess of Dr. Philip Kotler: Are His Marketing Management Teachings Still Worthwhile? *Review of Higher Education & Self-Learning*, 7(24), 1–31. <https://login.proxy006.nclive.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=109210299&site=ehost-live&scope=site>
- Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Yohani, R., & Nurul, J. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. *Jurnal Ilmu Komputer , Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 844–853.
- Zainaro, M. A., Nurhidayat, M., Keperawatan, D. I. I. I., Malahayati, U., & Lampung, B. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 14, No.2, Juni 2020: 187-194*, 14(2), 187–194.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (Seventh Ed).