

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, T. N. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Komitmen Sebagai Variabel Intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 77–85. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>.
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3), 77–88. <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>.
- 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.
- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402–407.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(1), 272–278.
- Bajamal, A. A., & Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 328–334.
- Chrisandita, P. A. P., & Darma, G. S. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 7(1), 58–67.
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2).
- Dewi, R. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 33–39.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS.
- Isfahila, A., Fatimah, F., & S, W. E. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 211–227. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1790>.
- Jay, H., & Render, B. (2017). *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- Julindrastuti, D., & Varista, S. (2011). Pengaruh Waiting Time Satisfaction dan Service Satisfaction terhadap Loyalitas Konsumen Nokia care di WTC Mall Surabaya. *Equilibrium*, 9(2), 202–219.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education.
- Kristiani, Y., Sutriningsih, A., & Ardhiyani, V. M. (2015). Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. *Jurnal CARE*, 3(1), 33–38. <https://jurnal.unitri.ac.id>.
- Kurniawan, I., & Ismaya, S. B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2).
- 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>.
- Nisza, S. R. (2020). Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Halodoc di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. *Jurnal Pundi*, 04(03), 417–430. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.329>.
- Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota

- Sorong. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 49–58.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. CV Pustaka Setia.
- 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.
- Putro, W. Sa., & Sodikin. (2020). The Correlation Between Response Time and Waiting Time On Patients' Satisfaction at The Emergency Departement. *Proceedings Series on Health & Medical Sciences*, 1, 142–145. <https://doi.org/10.30595/pshms.v1i.52>.
- Ramli, A. H. (2019). Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.25105/ber.v16i2.5088>.
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(2).
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Rizany, I., Setiawan, H., & Musafaah. (2021). The Relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in The Outpatient of Public Hospital in Banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60–66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>.
- Romiko. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tunggu Pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 2.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA)*.
- Salilo, F. A. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Media Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(4), 413–432.

- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elekmedia Computindo.
- 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%0Ahttps://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). *Economix, Jurnal*, 9(1), 61–72.
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach Seventh Edition*. John Wiley & Sons Ltd.
- Septian, D., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 43–53. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.151>.
- Sibarani, T., & Rian, A. L. (2017). The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta). *Sebelas Maret Busines*, 2(1), 25–42.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tores, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 60. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v1i1.20>.
- Tuuk, J. F., Sepang, J. L., & Karuntu, M. M. (2019). Kepuasan Konsumen Mobil Merek Toyota di Manado (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi di Manado). *Jurnal Emba*, 7(4), 4710–4719.
- Utami, Y. T. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rsu Assalam Gemolong. *Prosiding Nasional APIKES-AKBID Citra Medika Surakarta*.
- Widiyasa, A., Djadjang, & Dewanto, D. (2018). Analysis of the Relationship of Time Period with Waiting Time and Quality of Service with Patient Loyalty in Navy Marine Hospital Cilandak Jakarta, 2018. *Iarjset*, 5(10), 104–109. <https://doi.org/10.17148/iarjset.2018.51012>.

- Wijayanti, Y. R. (2019). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Patient Loyalty of Prof . Dr . Moestopo (Beragama) Oral and Dental Hospital. *ICEASD*. <https://doi.org/10.4108/eai.1-4-2019.2287238>.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 96–108. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>.
- Yudiatma, F., & Triaslisty, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(3), 346–353.