

## DAFTAR PUSTAKA

- Tris, T. P., Lanin, D., & Mubarak, A. (2020). PELAKSANAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SITIUNG KECAMATAN SITIUNG KABUPATEN DHARMASRAYA. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 51–55. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i3.48>
- Tenda, A. K. S., Tampi, J. R. ., & Rogahang, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. *Productivity*, 2(7).
- Hana Khairun Nisa, Dela Aristi. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *J Semesta Sehat*. 2023;3(1):31–45
- Tjiptono, Fandi. *Total Quality Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005. Universitas Islam Negeri Alauddin Medan. Pedoman Penulisan Karya Tulis
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21–29. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.375>
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 17(2), 203. <https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612>
- Istifana, L., Ikhwan, S., Syaifulloh, M., Wahana, A. N., & Sucipto, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Mebel Sinar Jaya, Losari, Brebes. *Journal Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 33–40
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 2(1), 56–61
- Ferdiansyah Pramudya, Ridho Riadi Akbar. 2024. Pengaruh *Brand imagedan E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Marketplace Lazada di Kota Bandung. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1568/825>
- Kotler, Philip Keller, K. L. (2016). *Marketing management / Philip Kotler, Kevin Lane Keller*. Harlow, Essex Pearson Education Limited , 2016.
- Sarippudin, A., Fitriani, I. D., & Zulkarnaen, W. (2019). Pengaruh Citra Merek (*Brand image*) Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di ITC Kebon Kalapa Bandung. *Jurnal SEMAR: Sain Ekonomi Manajemen & Akuntansi Riviu*, 1(3), 42-51.

Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.

Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, Vol. 6 No(1), 74–85. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>

Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan Rsui Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13 No. 2, 405–415.

Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*

PT Indeks, Jakarta Bisnis, F., Manajemen, D. A. N., & Widyatama, U. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumah sakit otorita batam.

Eneng Wiliana, Lena Erdawati, Yanthi Meitry. 2024. PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN BPJS DI RUMAH SAKIT ANNISA KOTA TANGERANG

Afrizal, & Suhardi. (2018). Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 4(1), 70–86

Miiandi, R. K., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review). *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>

Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>.

Kuklinski, D., Vogel, J., & Geissler, A. (2021). The impact of quality on hospital choice. Which information affects patients' behavior for colorectal resection or knee replacement? *Health Care Manag Sci*, 24(1), 185–202.

Setyowati, A., Djawoto, & Soekotjo, H. (2020). Effect Of Service Marketing Mix On Hospital Selection Mediated With *Brand image* On Hospital's Outpatients.

International Journal of Economics, Business and Accounting Research, 4(4), 1207–1214.

Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of service quality, *brand image*, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. PLoS ONE, 17(6 June), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>

Bilal mahardhika ramdhani, dadan ahmad fad.(2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah Bilal Mahardhika Ramdhani 1 , Dadan Ahmad Fadili 2 1,2 Universitas Singaperbangsa Karawang. 10(2),236–241

David sebastian, tin agustina karnawati, moh bukhori. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Praktek Bidan Megawati Menurut (Fandy Tjiptono & Anastasia. 15(2), 317–329

Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). Pengaruh *Brand image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis), 2(4), 368–382. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i4.6290>.

Azizah Febri Yanti, Irda. 2024. PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PASIEN POLIKLINIK RSUD DR.RASIDIN DI KOTA PADANG)

Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa. Malang: Banyumedia

Kotler, P., dan Keller, K. L. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pearson Education.

Dewi, L. K. C., Widagdo, S., Martini, L. K. B., dan Suardana, I. B. R. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing terhadap Keputusan Wisatawan Dengan *Brand image* sebagai Variabel Mediasi. EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan), 6(2), 243–270.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. Journal of the Academy of Marketing Science.