

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>
- Andi, N., Munsir, N., & Wiguna, P. K. (2024). *Hubungan Brand Image Dengan Loyalitas Pasien*. 19(2), 47–53.
- Andikarati, D., Andriani, R., & Sukrisno, M. (2024). *Loyalitas Pasien Melalui Customer Experience Di Puskesmas Muara*. 7, 17265–17273.
- Arfa, A. R., Nasrudin, & Ahri, R. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar. *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(2), 79–87.
- Ariyanti, Sabilu, Y., & Setya, L. O. M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825.
- Asmaryadi, A., Pasinringi, S. A., Thamrin, Y., & Muis, M. (2020). Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), 147–151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azahrah, F. R., Afrinaldi, R., & Fahrudin. (2021). Keterlaksanaan Pembelajaran Bola Voli Secara Daring Pada SMA Kelas X Se- Kecamatan Majalaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(4), 531–538. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5209565>
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(02), 81–91. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.41>
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1199–1205. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i10.2690>
- Castro-González, S., Bande, B., & Fernández-Ferrín, P. (2024). “I love your brand! I engage with you, and I do online brand-related activities (COBRAs)”: the role of brand value. *European Journal of Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-10-2023-0331>
- Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap rsud salewangan maros tahun 2021. *Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 379–396.
- Ervita, N., Ali, H., & Taher, A. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*

- Indonesia (JMIKI)*, 11(1), 80–85. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Fachri, M. (2023). *Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X*. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Ferianda, A. S., Indrajaya, D., & Muchtar, A. H. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management & Brand Image terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada RS. Baiturrahim Jambi). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 759–775. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6575098>
- Fernanda, J. W., Luthifiana, V., & Akhyar, M. K. (2022). Analisis Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) untuk Pemodelan Penerimaan Sistem Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah (JIBAS). *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika*, 15(2), 292–297. <https://doi.org/10.36456/jstat.vol15.no2.a6436>
- Fitriani, S., & Trisnawati, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI. *DAYA SAING Jurnal M Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 46–53. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/31410>
- Francioni, B., Curina, I., Hegner, S. M., Cioppi, M., & Pencarelli, T. (2022). Managing brand equity in the brewing sector. *British Food Journal*, 124(13), 501–519. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2021-1160>
- Guriti, M., Fitri, M. R., Chudri, J., & Pou, R. (2024). *Jurnal Akta Trimedika (JAT) Penerapan Strategi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien : Tinjauan Pustaka Implementation of Customer Relationship Management Strategies in Increasing Patient Loyalty : Literature Review* menci. 1, 258–273.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Hamidah, R., Rokhman, M. T. N., Ratnawati, R., & Kartikasari, D. (2025). The Role of Hospital Image and Patient Satisfaction as Mediation, the Impact of Service Quality on Patient Loyalty. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 4(1), 29–42. <https://doi.org/10.55927/ajha.v4i1.14064>
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–7. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328>
- Ipo, M. A. M., Kamaluddin, M., Sukotjo, E., Zaid, S., Nursaban, R. S., & Sinarwaty. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab. Wakatobi). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.19780>
- Irwan, & Adam, K. (2020). Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya. *Teknosains*, 9(1), 53–68.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>
- Jaakkola, E., & Terho, H. (2021). Service journey quality: conceptualization, measurement and customer outcomes. *Journal of Service Management*, 32(6), 1–27.

<https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2020-0233>

- Kurniawan, M. A., Wibowo, B. A., Mujanah, S., & Fianto, A. Y. A. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening di Klinik Mata Tritya Surabaya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 6(4), 1144–1157. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i4.6037>
- Leung, L. (2016). The Role of Consumer-Brand Experiences and Relationship in Contributing to Brand Equity for Services. *Athens Journal of Business & Economics*, 2(2), 195–215. <https://doi.org/10.30958/ajbe.2-2-6>
- Luthfiana, F., Enas, & Herman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien UPTD Puskesmas Sadananya). *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 283–298.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Maitri, V. R., Winoto, H., & Wahyoedi, S. (2025). *The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty With The Mediation Of Patient Trust And Satisfaction At The Pratama Berkat Clinic Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Berkat Dengan Medias*. 6(6), 101–112.
- Melewar, T. C., Foroudi, P., Gupta, S., Kitchen, P. J., & Foroudi, M. M. (2017). Integrating identity, strategy and communications for trust, loyalty and commitment. *European Journal of Marketing*, 51(3), 572–604. <https://doi.org/10.1108/EJM-08-2015-0616>
- Muhammad Yoga Dwi Anggara, S., & Simatupang Indah, A. (2024). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Di Kotamadya Binjai (Studi Kasus Pasien Klinik*. 136–145.
- Mulanda, D., Fitrisia, A., & Ofianto. (2023). Penggunaan Metode PLS Dalam Menganalisis Data Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(1), 1–16. <https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik>
- Nurdin, A., Febrian, F., & Suryaman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 59–70. <https://doi.org/10.38035/jkis.v2i2.995>
- 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 Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16.
- Rahayu, P., & Lilis Sugi Rahayu, N. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Patient Satisfaction Di Klinik Pratama Aulia 1 Jombang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 68–79. <https://doi.org/10.59024/jise.v1i4.329>
- Robi, M., Kusnandar, D., & Sulistianingsih, E. (2017). Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni. *Buletin Ilmiah Matematika, Statistik Dan Terapannya*, 6(2), 113–120.
- Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Layanan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 368–382. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1024>
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158.

<https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>

- Setiawati, K. R., & Lailiyah, S. (2023). Factors that Affecting Patient Loyalty in Hospital. *Media Gizi Kesmas*, 12(2), 1041–1046. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i2.2023.1041-1046>
- Sitepu, M., & Kosasih. (2024). *Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien : Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening*. 4(4), 2047–2058.
- Suasnawa, I. G. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Bali Health Journal*, 4(1). <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/view/171%0Ahttp://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/download/171/102>
- Suhermin, & Hermawati, A. (2021). Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi*, 10(1), 51–59.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
- Sutrisno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Costumer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Tingkat Dua TNI. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 2(2), 27–41.
- Tandion, F., Syah, T. R. Y., & Wahidi, K. R. (2024). Hubungan Antara Brand Communication, Brand Image, dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty. *Journal Syntax Idea*, 6(1), 4. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i1.2879>
- Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M. E., & Surya, W. S. (2023). Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran Online Di Rawat Jalan Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16659–16674. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/21858>
- Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 99–106. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13517>
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71>
- Yunanda, G., Setia Putra, A., & Mohammad Natsir Bukittinggi, U. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>