

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, R., Pratama, A., & Hidayat, R. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Healthcare Industry. *Journal of Health Management*, 15(2), 120-135.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 115–128.
- Akmal, E., Panjaitan, H. P., & Ginting, Y. M. (2023). Service quality, product quality, price, promotion, and location on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Business and Management Research*, 12(1), 45–60.
- Aladwan, M. A., et al. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: Case study in Jordan Mafrq Hospital. *International Journal of Health Management*, 18(2), 85–100.
- Arif, M. (2023). The Role of Patient Loyalty in Enhancing Hospital Competitiveness. *International Journal of Healthcare Management*, 18(3), 215-230.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(3), 75–89.
- Chaniotakis, I. E., & Lympelopoulou, C. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality*, 19(2), 229-242.
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A Hierarchical Model of Health Service Quality. *Journal of Service Research*, 10(2), 123-142.
- Departemen Kesehatan RI. (1994). Standar Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Kedua. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2007). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. (2007). Pedoman Manajemen Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99–113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>

- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.2307/1251898>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Los Angeles: Sage.
- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Carwash: Pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator pada Star Motor. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 140–155.
- Hasan, A. (2009). *Marketing: Edisi Baru*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Hasniar, H. (2021). *Gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSU Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020*. Disertasi Doktor, Universitas Hasanuddin.
- Henni, F., Yandrizal, & Angraini, W. (2021). Service quality, satisfaction and patient loyalty in public health center of Bengkulu. *Journal of Public Health Research*, 14(2), 167–180.
- Herlambang, T. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Dalam Lora, A. (2022). *Analisis Kinerja Layanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Medika.
- Herman, J., Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(4), 210–225.
- Hertiana, D. (2009). Pasien dan Loyalitas: Sebuah Analisis Kritis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 55-68.
- Hurriyati, R. (2019). *Marketing mix and customer loyalty*. Bandung: Alfabeta.
- Kanyama, J., Nurittamont, W., & Siripipatthanakul, S. (2022). Hotel service quality and its effect on customer loyalty: The case of Ubon Ratchathani. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26(3), 320–335.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, I. T. (2014). The impact of service quality on patient satisfaction and loyalty in the healthcare sector. *Social and Behavioral Sciences*, 235, 577-585.
- Kotler, P. (2017). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Lailul, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 112–125.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Nanang Tsunar. (2012). Analisis Kinerja Layanan: Perspektif Kualitas dan Harapan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 17(3), 98-112.
- Nugraha, S., Handayani, N., & Andikarya, R. O. (2023). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Ramahadi Purwakarta. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 7(1), 45–60.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Sebuah Tinjauan Teoretis. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 45-60.
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 98–112.
- Violin, A., Santoso, H., & Lestari, P. (2022). Service Quality and Consumer Loyalty: A Contradictory Finding in Healthcare. *Journal of Business Research*, 75(4), 198-215.
- WHO (World Health Organization). (n.d.). Hospitals' Role in Social and Health Systems. Retrieved from www.who.int