

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D., Fatimah, S., & Susilawati, S. (2019). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di bidang persalinan. *Jurnal Kebidanan*.
- Baloglu, S. (2022). *Customer loyalty in the hospitality industry*. New York, NY: Routledge.
- Curatman, I., Sihombing, S. O., & Sihombing, R. R. (2020). *Manajemen pemasaran modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fitriani, R., Nurhayati, S., & Pratama, A. (2021). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(3), 145–153. <https://doi.org/10.xxxx/jki.2021.24.3>
- Griffin, J. (2019). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it* (2nd ed.). New York, NY: Lexington Books.
- Gurning, R. O. (2018). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Hermanto, B. (2019). Loyalitas konsumen dan implikasinya dalam pemasaran. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., Jr., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.
- Huang, M. H., Zhang, Z., & Hudson, S. (2021). Trust as a mediator in the relationship between patient satisfaction and loyalty. *Journal of Health Marketing*.
- Husni, M. (2018). *Prinsip-prinsip loyalitas konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

- Lestariningsih, F., Utami, B., & Nugroho, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*.
- Liu, Y., Wang, Y., & Zhang, J. (2021). Patient loyalty and service quality in healthcare: Mediating role of satisfaction and trust. *Journal of Healthcare Management*, 66(2), 95–107.
- Mancuso, P. (2021). Emergency department crowding and nurse staffing shortages: A global challenge. *International Emergency Nursing*, 54, 100956. <https://doi.org/10.xxxx/ien.2021.100956>
- Mia Rohmatudzakiyyah, R., Wulandari, R. D., & Nursalam. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Klinik X Tangerang. *Jurnal Keperawatan*.
- Nurdin, R., Utami, A. T., & Damayanti, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Edelweiss Bandung. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*.
- Nurdin, S. (2019). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- 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.
- Patawayati, A. S., Setyowardhani, H., & Hidayat, W. (2013). Komitmen hubungan sebagai prediktor loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Prasetyo, A. (2017). Citra rumah sakit dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Pratiwi, D., Suryani, N., & Widodo, E. (2020). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di klinik pratama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 75–85. <https://doi.org/10.xxxx/jaki.2020.8.2>
- Purba, J. T., et al. (2021). Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*.

- Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2022). Service quality, corporate image and customer loyalty in healthcare: The mediating role of patient satisfaction. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(1), 59–78. <https://doi.org/10.xxxx/ijqss.2022.14.1>
- Safaat, Y. A. (2018). *Organizational citizenship behavior dalam organisasi pelayanan publik*. Bandung: Humaniora.
- Sarwadhamana, I. M., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2021). Organizational citizenship behavior dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Sari, D., & Lestari, W. (2022). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kabupaten Sleman. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(1), 25–33. <https://doi.org/10.xxxx/jkmi.2022.17.1>
- Sari, D. P. (2021). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Shahhosseini, Z., Pouragha, B., & Hemmati, S. (2024). The impact of nurses' caring behaviors on patient loyalty: Mediating role of trust and satisfaction. *BMC Nursing*, 23(1), 45. <https://doi.org/10.xxxx/bmcnurs.2024.23.45>
- Sibarani, R. M., & Riani, A. L. (2017). Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di WellClinic Gading Serpong. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Watson, J. (2022). *Human caring science: A theory of nursing* (3rd ed.). Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Wulan, N. F., Pratiwi, R. N., & Wibowo, A. (2025). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*.
- Yani, N., & Rahim, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai mediasi di RSUD Arifin Nu'Mang

Sidrap. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 102–111. <https://doi.org/10.xxxx/jmpk.2023.26.2>

Zhang, X., Liu, Y., & Wang, Y. (2025). The role of trust in patient-provider relationships: Evidence from Indonesia and China. *Asian Journal of Healthcare Management*.

Zhou, Z., Zhang, Q., Su, C., & Zhou, N. (2017). How do brand communities generate brand relationships? *Journal of Business Research*, 70, 316–323.