

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A. M., Ilkan, M., Al-Tal, R. M., & Eluwole, K. K. (2017). eWOM, revisit intention, destination trust and gender. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 220–227.
- Adawiyah, R. (2024). *Hubungan Nilai Pasien dan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi*. S1 Thesis, Universitas Jambi.
- Afifah, K. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas (Studi pada Pasien Rawat Jalan)*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arwis, B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94). Manado: Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Aswin, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab. Wakatobi).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Laporan Monitoring Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. (2025). Tahun 2025: Cakupan Kepesertaan dan Keaktifan Peserta dalam Mendukung Universal Health Coverage. Jakarta: BPJS Kesehatan bekerja sama dengan Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan Tahun 2025: Transformasi Mutu Layanan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS)*. (2025). Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Baharza, S. N., & Putri, D. U. P. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *MANUJU: Malahayati Nursing Journal*, 2(2), 366–375.

Dinas Kesehatan Kota Padang. *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2025: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan melalui Penguatan Puskesmas dan Integrasi Layanan Primer*. (2025). Padang: Dinas Kesehatan Kota Padang.

Dwi, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepercayaan (Suatu Survey Kepada Pasien di Puskesmas Cimahi Tengah)*. Thesis (S2), Universitas Pasundan.

Fauzi, M. (2023). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Depok II Tengah, Kabupaten Sleman*.

Gozali. (2025). *Pengantar Theory of Planned Behaviour*. Balikpapan: Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. (2024). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1039. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2017). Jakarta: Kementerian PANRB Republik Indonesia.

Kemenkes HK.01.07. *SE AT tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan*. (2025). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Khairul, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Kampar Hulu*. Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control*. New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Krezea, H. (2021). *Hubungan Persepsi Tentang Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Muakai Kabupaten Kerinci Tahun 2021*. Universitas Jambi.

Lestari, D. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kunjungan Ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kecamatan Pedurungan (Studi Kasus)*.

Merarie, L. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin*. Program Studi Sarjana Keperawatan, Jurusan Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia Banjarmasin.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2016). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.

Muntahaza, S., Sumanti, U., & Hasanbasri, M. (2017). *Mengapa Masyarakat Atas Tidak Memilih Puskesmas*. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 33(3), 143–150.

Nabilla, V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Ulang Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan*. Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Putri, R. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Pasien dan Lingkungan Fisik Puskesmas terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien dengan Patient Engagement sebagai Mediasi di Puskesmas Tebet, Jakarta Selatan*.

Pratama, F. (2022). *Analisis Hubungan Indeks Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Karanganyar I, Jawa Tengah*. Universitas Jenderal Soedirman.

Taslim, M. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Sewo Kabupaten Soppeng*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wu, C. C., Liao, S. H., Chen, Y. J., & Hsu, W. L. (2016). *Service Quality, Brand Image, and Price Fairness Impact on the Customer Satisfaction and Loyalty in Healthcare Services*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(6). Basel: MDPI.

Yusria, A. J. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kunjungan dan Kepuasan Pasien: Peran Mediasi Kepercayaan Pasien dan Moderasi Pengalaman Sosial Pasien*. Studi Magister Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Borneo Tarakan, 8(2).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

