

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat JO - Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(2), 211–219.
- Anggraeni, D. (2020). *Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Curatman, Aang; Suroso, A. S. (2020). Program Loyalitas Pelanggan. In 2020 (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2024). *Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Edisi 2024*. Dinas Kesehatan Kota Padang.
- Fatimah, S. (2018). Analisis Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(1), 1–10.
- Fitriani, N;Guspianto;Noerjoedianto, D. (2025). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(1), 2200–2217. <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i5.20121>
- Griffin. (2014). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. In Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Indonesia, K. K. R. (2024). *Data Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Indonesia Tahun 2023-2024*.
- Laksono, A., & Megatsari, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERQUAL Pada Unit Rawat Jalan Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 11(3), 160–168.
- Levesque, Harris, Mark F.; Russell, G. (2013). Akses Layanan Kesehatan Yang Berpusat Pada Pasien Mengonseptualisasikan Akses Pada Titik temu Antar Sistem Kesehatan Dan Populasi. *International Journal for Equity in Health*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/1475-9276-12-18>
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa Manajemen Pemasaran Jasa. In *Salemba Empat*. (2nd ed., Vol. 1, Issue May). Salemba Empat.
- Mashuri, M. (2020). Analisa Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perpektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>

- Maulany, Raditiya Firda, Dianingati, Ragil Setia, Annisaa, E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 4(2), 142–149.
- Muksin, A., A. F. & A. S. (2022). *Eskalasi Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit*. Yogyakarta: Cendekia Publisher.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (2 ed.). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *UIN Alauddin Makassar*. Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2010). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurelah, S. (2022). Peran Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Puskesmas sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik. *Jaminan Kesehatan Nasional*, 2(2), 89–98.
- Nurhayati, E., & Hidayati, T. (2022). Strategi peningkatan Kualitas Layanan Puskesmas Dalam Mengupayakan Loyalitas Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(2), 105–113.
- Prajitno Subur, S. (2021). *Aplikasi Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa Servqual*. Universitas Diponegoro Press.
- Rahman, F., & Dewi, C. (2023). Peran Kepercayaan Pasien Dalam Memediasi Hubungan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien Puskesmas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(2), 90–98.
- Rahmulyani, R., & Supriyanto, S. (2023). Hubungan Aksebilitasi Informasi Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Pasien. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(2), 134–142.
- Sitepu, Michi; Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Sucianingsih, P. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Systematic Review. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 5(4), 71–85. <http://dx.doi.org/10.33258/jikm>
- Suryani, L., & Agustin, R. (2023). Hubungan Aksebilitas Geografis dan Biaya Transportasi Dengan Kunjungan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(1), 45–52.

- Susanto, E., & Handayani, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–124.
- Sujudi, A. (2018). *Kebijakan Dan Akses Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Badan Penerbit FKUI.
- Tjiptono. (2016). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (5th ed.). Andi Offset.
- Tur Siti, T. (2020). Hubungan Akses Layanan Kesehatan Dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Jaring Widya* (Vol. 4, Issue 1).
- Tursina, A. (2022). Pengaruh Aksesibilitas Spasial dan Jarak Fasilitas Kesehatan terhadap Retensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Geografi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 84–92.
- Utami, R.N., & Setiawan, B. (2024). Pengaruh Responsivasi dan Communication Skill Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien. *Journal Promkes: The Indonesian Journal Of Health Promotion*, 12(1), 78–86.
- Wulandari, S., & Hidayati, T. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Keinginan Kunjungan Ulang Pasien. *Jurnal Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 33–41.
- Yulius, Y. & Kosasih, K. (2022). Loyalitas pasien dan Keberlanjutan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Sains Kesehatan Terpadu*, 6(1), 45–53.