

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, I. B. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Astuti, H. J., & Nagase, K. (2014). Patient loyalty to health care organizations: Strengthening and weakening (satisfaction and provider switching). *Journal of Medical Marketing*, 14(4), 191–200
- Bukhari, I., Kamal, B., & Sari, M. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal. *Monex: Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 7(1)
- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146–152
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7, 22–31
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: PT Erlangga
- Handayani, S. (2013). Analisa Loyalitas Pelanggan yang di Pengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PT Spectra Advertaising). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, (35), 1–17
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3)
- Hidayat, H. T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang). *Jurnal Olahraga Dan Literasi Kesehatan*, 1(1), 41–52
- Ikhsan, M. (2016). *Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas Dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel Di Bandar Lampung*. Universitas Lampung
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran : Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Laksono, A. D. (2016). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: PT Kanisius
- Levesque, J.-F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International Journal For Equity in Health*
- Lupiyoadi, H. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat
- Mandong, I. S., Tumbel, A. L., & Tawas, H. N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 5(3), 3210-3219
- Maulinda, S. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Perilaku Berobat Di Puskesmas Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya*. Universitas Teuku Umar
- Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Rahma, H. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Retnaningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ribot, J., & Peluso, N. (2003). Theory of Access. *Rural Sociology*. Diakses pada tanggal 03 Desember 2019
- Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 1 No. 1, 56-64
- Scheffler, E., Visagie, S., & Schneider, M. (2015). The impact of health service variables on healthcare access in a low resourced urban setting in the Western Cape, South Africa. *African Journal of Primary Health Care and Family Medicine*, 7(1), 1-11
- Setiawan, A. (2015). *Evaluasi Strategi Aliansi Instalasi Farmasi Terhadap Perwujudan Keunggulan Kompetitif Rumah Sakit*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Setyaningsih, I. S., Hayana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat

Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal Of Business Studies*, 4(1)

- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(8), 1295-1317
- Sharon, L. G., & Santoso, S. B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 355-366
- Sitorus, H., Ambarita, L., & Sari, R. M. (2013). Akses Pelayanan Kesehatan dan Kejadian Malaria di Provinsi Bengkulu. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 23(4), 158-164
- Utari, U. (2018). *Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Universitas Hasanuddin
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543-552
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442-449