

DAFTAR PUSTAKA

- Afidahtin, A., Ruswanti, E., & Tahjoo, A. (2024). Pentingnya Loyalitas Pasien Melalui Pengalaman Dan Penanganan Keluhan Dengan Kepercayaan Sebagai Mediator. *Journal of Nursing and Public Health*, 12(2), 306–313.
- Afrizal., & Suhardi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE*, 4(1), 70–86.
- Agustian, A., Mita., & Yulanda, N. A. (2021). Penerapan Metode Service Exellent Dan Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review, 1–8.
- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>
- Akbar, I., & Risky, M. S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol3.Iss1/119>
- Alrahmi, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., & Ikhtiar, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(2), 126–140.
- Anonim, T., Harnany, A. S., & Inayah, M. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Pelayanan Prima Perawat di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Mersi*, 10(1), 1–6.
- Anwar, M., & Paramarta, V. (2024). Analisis Manajemen Waktu Tunggu Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur. *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*, 6(4), 83–96.
- Azis, M. M., Pramono, D. J., & Sugiyarti, S. R. (2022). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI*, 1–12.
- Bahri, M. Y., Haeruddin., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(4), 180–191.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Bilqis, L., & Nunung, A. (2021). Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Schatie Kids di Bandung. *VALUE*, 2(1), 97–107. [10.36490/value.v2i1.188](https://doi.org/10.36490/value.v2i1.188)
- i, T., & Lestari, E. W. (2016). Hubungan Keterlambatan okter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. [10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19](https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19)



- Diah, R., Maurissa, A., & Yuswardi. (2023). Gambaran Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di ruang Rawat Inap. *JIM FKep*, 7(4), 160–166.
- Eliza, Z. Z., Syamsuddin., & Pratama, V. Y. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan). *Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1), 75–86.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 295–304.
- Fatmawati, T., & Susanto. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.512>
- Fauzi, I., & Widagdo, T. H. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. *Media Ekonomi*, 23(1), 91. <https://doi.org/10.30595/medek.v23i1.15746>
- Ginting, S., Sinulingga, D., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Sosialisasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Deli Tua. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, 2(1), 123–126. <https://doi.org/10.36656/jpmph.v2i1.742>
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New and Re. Jossey-Bass.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hidayah & Setianingsih, L. E. (2023). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Rs X. *Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences*, 1(1), 48–55. <https://doi.org/10.59981/m699yc05>
- Imamah., Putra, N. N. A., & Sardjijo. (2024). Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Kota Bima. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 8(1), 356–365.
- Indraswati, D., & Asrina, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanandan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 211–221.
- Irpiani, M., Ardan, M., & Johan, H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPTD. Puskesmas Remaja Samarinda. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(2), 246–250.
- Jannah, M., & Purba, J. E. B. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.879>
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid., Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesia Journal of Health and* 305–318.
-). Towards a better understanding of service excellence. *Service Quality: An International Journal*, 14(2/3), 129–133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Perawat Dengan en Di Ruangan Tanjung Dan Nusa Indah Di Rsud Dr. Rm. i. *STIKER Putra Abadi*, 6–15.



- Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep.
- Kartika, S., Sumijatun, S., & Satar, Y. P. (2023). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(4), 314–325. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i4.3559>
- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2020). Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma.
- Kipu, F. F., Wariki, W. M., & Bolang, A. S. L. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 2(1), 1–9.
- Kristanti, D., Budiarto, W., & Wibowo, N. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 3(1), 36–48. <https://doi.org/10.37504/jmb.v3i1.355>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 00469580211007221. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lubis, A. I. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.1859>
- Mangindara., & Pratiwi, R. D. (2020). Pengaruh People, Product, Place, Price, Promotion, Power, Public, Dan Performance Terhadap Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Jalan Rsud Haji Makassar. *Jurnal Penelitian Pelamonia Indonesia*, 3(2), 8–13.
- Marwani, Pratiwi, R. D., Putra, R. S. P., Kadir, I., & Nuryadin, A. A. (2020). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 3(2), 8–13.
- Mauliyana, A., & Rizal, N. A. (2021). Relationship of Quality Health Service Towards Loyalty of Patient at Bhayangkara Hospital Kendari. *MIRACLE Journal of Public Health*, 4(1), 113–122. <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol4.Iss1/239>
- Meidara, R., & Sukmasari, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 1–13.
- Mohamad, S. W., Pratama, Y. Y., Marwati, T. A., & Hidayat, M. S. (2022). Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.52674/jkikt.v4i2.59>



is, R. A., Simorangkir, S. R., Intani, Y. D. C., & Ramly, A. T. (2022). Pengaruh Penggunaan Google Review Terhadap Perilaku Individu Organisasi: Studi kasus: Penanganan Komplain Melalui Google Di Kota Bogor. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 48–55. <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v4i1.16415>

tion, Z., & Nasution, M.F. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Lembaga Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan

- Siswa Pada Lkp Fiara Computer. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 5(1), 208–215. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v5i1.457>
- Nurbayty, D., Ramlan, & Usman. (2022). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Memilih Layanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(1), 511–520. <https://doi.org/10.31850/makes.v5i1.750>
- Nurfitriani. (2023). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022. *Jurnal Anestesi*, 1(4), 363–372. <https://doi.org/10.59680/anestesi.v1i4.797>
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O., L., & Rattu, J., M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18.
- Peranginangin, M., Nababan, D., Sembiring, R., Lina, F., & Santoso, H. (2024). Mutu Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid – 19 (Coronavirus Disease 2019) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 10142–10155.
- Peranginangin, S. A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i2.5072>
- Pratama, Y. Y., Mohamad, S. W., Marwati, T. A., & Hidayat, M. S. (2022). Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi*, 4(2), 1–14. <https://doi.org/10.52674/jkikt.v4i2.59>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44.
- Premana, I. K. D. (2022). Pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap loyalitas pelanggan di puri gangga resort: The effect of excellent service and prices on customer loyalty at puri gangga resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(7), 1732–1749. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.117>
- Purba, L., Herman Halim, E., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2). [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8272](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8272)
- Putriadi, F., & Pangkey, D. Y. (2024). Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Dan Fasilitas Produk Alat Kesehatan Pada Peningkatan Jumlah Pasien di Rumah Sakit Citra Arafik Depok. 8(3).
- Putriyane, A., & Juniarty. (2023). Menjaga Loyalitas Konsumen: Pengaruh Faktor Kompetensi, Kemampuan, Kebajikan, Informasi, Dan Risiko Pada Niat Beli Ulang Obat Tanpa Resep Di Rey Medical. *In Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*. 297–316.
- Rogga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu*, 3(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Sutede, R., & Widuri, N. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *STIKES SYEDZA*, 549.



- Rangkuti, N. H., Zein, U., & Utami, T. N. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal AKRAB JUARA*, 6(1), 175–184.
- Ribowo, R., & Ardansyah, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. *Journal of Education Research*, 5(3), 3613–3621. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.925>
- Riza, A., & Anadila, N. (2024). Shariah Governance, Reputasi Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 6(1), 1–14.
- Rizky, D., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Pegawai Di Puskesmas Martapura Barat Tahun 2020
- Romero, A. N., Sri Ratna Suminar, & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31–36. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2121>
- Sahara, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Dokter Terhadap Minat Kunjungan Ulang (Studi Pada Pasien Umum Di Instalasi Rawat Jalan RSUD A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 3(2), 740–746.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I. & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rsgm lik Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata*, 7(1), 56–61.
- Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i2.2934>
- Setiadi, R., Rahayu, S., & Sangaji, I. (2019). Pengelolaan Kehadiran Kinerja Dokter Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Poliklinik di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSRI)*, 3(2), 111–118.
- Silaen, D. J. A., & Alferraly, I. (2019). Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medik. *Intisari Sains Medis*, 10(2). <https://doi.org/10.15562/ism.v10i2.387>
- Sinollah, S. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia Dan Hwa Pare, Kediri. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 5(2). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 86–96. <https://doi.org/10.36656/jpsy.v4i1.771>
- Sugandi, S. I., & Pangesti, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Kepuasan Pelayanan Prima Pegawai Di Rsui Orpeha
- Sugandi, S. I., & Pangesti, D. (2021). The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 765–780. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>



- Solehudin & Syabanasyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(3), 242–254. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>
- Suasnawa, I. G. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *BHJ: Bali Health Journal*, 4(1), 45–51.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rsud Kabupaten Kediri: Excellent Service Quality Of Health Administrative Personnel In Providing Health Administrative Services In Rumah Sakit Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47. <https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. BPFE.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Penerbit Andi.
- Usman, A., Agustang, A., & Ikhsan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JPG)*, 1(2), 111–117.
- Utami, D. T., Ahmad, H., & Hilmy, M. R. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(2), 344–355.
- Utami, I. T. (2021). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Cabang Green Garden Jakarta. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(2), 37–50.
- Widadi, R. H. S., & Wadji, F. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 28–37.
- Widianto, R. M., Saleh, F., & Yaqin, K. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Rumah Sakit Berakreditasi Internasional Di Indonesia. *Wijaya Putra Law Review*, 1(2), 130–141. <https://doi.org/10.38156/wpplr.v1i2.77>
- Wulandari, S. E., & Silalahi, F. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Manajemen (JASMIEN)*, 4(2), 119–126.
- Yani, T. E., & Prasetyo, I. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima, Customer Relationship Management Dan Kepuasan. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 22(1), 45. [10.26623/jdsb.v22i1.2331](https://doi.org/10.26623/jdsb.v22i1.2331)

