

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Amallia. (2024). Digitalisasi Kesehatan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal of Nusantara*, 3(3), 151–158. <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i3.1103>
- Adlin, F. N., Ferdiana, R., & Fauziati, S. (2019). Current Trend and Literature on Electronic CRM Adoption Review. *Journal of Physics: Conference Series*, 1201(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1201/1/012058>
- Alfarisi, M. D. A., & Cokki, C. (2025). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap customer relationship management atas kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(3), 445–459.
- Alretha, A., & Damayanti, V. A. R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(2), 333–341.
- Alshurideh, M. T. (2022). Does electronic customer relationship management (E-CRM) affect service quality at private hospitals in Jordan? *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 325–332. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.1.006>
- Amal, R. A. (2018). Hubungan customer relationship management terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar tahun 2017.
- Andriani, C. R., Armal, K., & Jannah, M. (2025). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. *Journal of Science and Clinical Pharmacy Research*, 1(2), 62–74.
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Sri Rahmi, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. 2723–8121. <https://doi.org/10.54209/jasmien>
- Arikhman, N., Yuniko, F., & Hanalia, W. (2019). Hubungan Pengetahuan Petugas Rekam Medis dengan Perilaku Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Siti Rahmah Padang. <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id>
- Bajamal, A. A., Supriyantoro, & Anindita, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada industri jasa rumah sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(1).
- Ceissa, A. D., Gamayanto, I., & Wibowo, S. (2025). Optimizing Customer Loyalty Through The Information System Customer Approach at Harapan Hospitals. Dalam *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 9, Nomor 2). <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Engka, M. G. T. (2021). Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Siloam Hospitals Balikpapan [Tesis, Universitas Hasanuddin]. Universitas Hasanuddin Digital Library. https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/12899/2/K012171188_tesis_25-11-2021.pdf%201-2.pdf
- Fitriyani, D., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 1(4), 107–118. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.470>

- Guriti, M., Rachmadina Fitri, M., Chudri, J., & Pou, R. (2024). *Penerapan Strategi Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. 1(3), 2024. <https://doi.org/10.25105/aktatrimedika.v1i3.19971>
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Grönroos, C. (1994). From the marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. *Management Decision*, 32(2), 4–20.
- Halim, F., & Wahyoedi, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit ASM*. <https://doi.org/10.38035/jimt.v6i6>
- Hamid, N. R. A., & McGrath, M. G. (2005). The Diffusion of Internet Interactivity on Retail Web Sites: A Customer Relationship Model. *Communications of the IIMA*, 5(2). <https://doi.org/10.58729/1941-6687.1261>
- Hapsari, K., Sriatmi, A., & Kartini, A. (2023). Determinants of patient loyalty in inpatient care services in mothers and children's hospital. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(SpecialIssue), 1023-1031.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Riset manajemen menggunakan SPSS dan Smart-PLS*. Jakarta: Eureka Media Aksara
- Ichsan, R., & Alfiandari, A. D. (2025). Keterkaitan antara pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien: Perspektif manajemen layanan kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340–344.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. 8.
- Jalal, A. N., Bahari, M., & Tarofder, A. K. (2021). Transforming traditional CRM into social CRM: An empirical investigation in Iraqi healthcare industry. *Heliyon*, 7(5).
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., Prio Agus Santoso, A., Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Sovia Melati, P., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2, 2829–1689. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Kuncara, E. I. N., Sulistyawati, & Rosyidah. (2025). *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit: SYSTEMATIC REVIEW*.
- Kusumastuti, A. D., Maheswari, D., Navita, D. A., & Putra, S. D. F. (2025). *Manajemen Loyalitas dalam Bisnis E-Commerce (Studi Literatur tentang Strategi dan Taktik)*. 4(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v4i1>

- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Wang, H. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *SAGE Open*, 11(1).
- Maitri, V. R., Winoto, H., & Wahyoedi, S. (2025). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty With The Mediation Of Patient Trust And Satisfaction At The Pratama Berkas Clinic. Dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 6, Nomor 6).
<http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Mizan, R. Al. (2023). *Pengaruh E-CRM dan E-WOM Terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan Pelanggan RS PDS Tangsel*.
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. 1.
- Neuman, W. L. (2014). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (7th ed.). *Pearson Education Limited*.
- Ngkolu, N. W. W., Zulkarnain, M. A., Samad, M. A., Poetra, R. P., & Rahim, F. (2024). Dampak customer sociability, customer service experience, dan word of mouth terhadap loyalitas pasien. *Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt)*, 7(1).
- Nisaa, N., Darmawansyah, D., & Nurhayani, N. (2024). Hubungan Aspek Switching Barrier dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 5(2), 125–135.
<https://doi.org/10.30597/hjph.v5i2.34291>
- Nisak, U. K., & Cholifah. (2020). *Buku Ajar: Statistik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Oktavianus, M., & Marlina, E. (2025). Penerapan *Electronic Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. 2(2), 2025. <https://doi.org/10.36774/jed.v2i2.1743>
- Paradilla, M., & Janna, N. M. (2023). Pengaruh Marketing Mix dan Patient Experience Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(4), 811–823.
<https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2503>
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Indonesia. Dalam *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 5, Nomor 1).
- Puspitarisa, G. I. E. (2020). Pengaruh e-customer relationship management (E-CRM) dan e-banking service quality terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus pada Bank Syariah Mandiri).
- Rachmawati, E., Umniyatun, Y., Kurniawan, D. W., Nurmansyah, M. I., Pakkanna, M., Nurjuman, H., ... & Gohardi, V. S. (2024). Analysis of the market structure of hospital industry in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Administration*.
- Rahma, S. A., Holipah, H., Al Rasyid, H., & Rahmayanti, F. (2023). Hubungan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit: Tinjauan Pustaka. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(3).
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2023106698>
- Rahmarinda, S. I. (2022). Pengaruh Electronic Customer Relationship Management (E-Crm), Perceived Value dan Sharia Compliance terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(03), 263–271. <https://doi.org/10.33221/jikm.v13i03.3138>
- Rahmawati, R. D., & Utomo, Y. P. (2025). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Dengan Pendekatan Kualitatif Menggunakan Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management (CRM), dan Kepuasan Konsumen Pada PT Boga Indonesia Talenta Studi Kasus: Halal Bakery Tsabita. Dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jsr.lib.ums.ac.id/index.php/determinasi>
- Rifai, M., Rosidi, A., & Syahdan, S. A. (2015). Analisis E-CRM (Electronic-Customer Relationship Management) pada Showroom Pt.Tropica Nucifera Industry Yogyakarta.
- Rindi, S. B., & Tan, P. H. P. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Medimom Jakarta Selatan. *Journal of Syntax Literate*, 9(10).
- Salad, M. (2020). Pelayanan Pihak Rumah Sakit Swasta terhadap Pasien Miskin di Kota Lhokseumawe.
- Salendra, T., Suciningtias, M., Tandy, F., & Bernarto, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, infrastruktur teknologi informasi, dan ketersediaan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(2), 924-933.
- Setiabudi, R. W., Sudarwati, & Wulan, I. A. D. P. (2023). Determination of Loyalty Through Mediation of Patient Satisfaction at Indriati Boyolali Hospital. *International Journal: JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 12(1), 14–31. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v12i1>
- Setiawan, M. A. W., & Puspitadewi, N. W. S. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Pt. “X” Cabang Pamolokan Sumenep. 9.
- Shanniyah. (2024). Analisis Strategi Pemasaran terhadap Upaya Peningkatan Kunjungan Pasien RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi 2023.
- Sitepu, M., & 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>
- Sondakh, V., Lengkong, D. J. F., & Palar, N. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (t.t.). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.
- Sugiyono. (2023). Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Metode. www.cvalfabeta.com
- Sumijatun, Selviady, & Antony. (2021). Gambaran Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 6(1), 19. <https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>
- Suyadi, M., Sudarsono, & Mashudi, I. (2025). Makna kepuasan pasien dalam perspektif pengalaman layanan dan fasilitas Rumah Sakit Boliyohuto. *Economic and Business Management International Journal*, 7(2). <https://doi.org/10.556442/eabmij.v7i02.1059>

- Tamara, Y. S., Febriani, C. A., & Aryawati, W. (2023). The Relationship Between Marketing Mix and Inpatient Patient Loyalty at Pertamina Bintang Amin Hospital. Dalam *Jurnal Dunia Kesmas* (Vol. 12, Nomor 4). Online. <http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/index>
- Veronica, O. (2022). *Analisis Implementasi Electronic Customer Relationship Management terhadap Customer Satisfaction Bank BCA (Studi pada Nasabah Bank BCA di Jakarta)*.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe.
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *11*(1).
- Winata, E. A., Yaser, M., & Tambunan, N. (2025). Analisis Kualitas Layanan Petugas Pendaftaran Poliklinik Pasien Rawat Jalan di RS X Jakarta Selatan 2023. *Corona: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan dan Kebidanan*, *3*(2), 264–280. <https://doi.org/10.61132/corona.v3i2.1289>
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. Dalam *Journal of Health and Medical Science* (Vol. 1, Nomor 1). <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jkes/home>