

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, M., & Muhammad, S. (2020). Revisit Intention in Pharmacies: Exploring the Relationship of *Customer Perceived Value* and Satisfaction Rizwan Shabbir (Corresponding Author). *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 40(4), 1653–1664.
- Agustini, N. K., & Sukawati, T. G. R. (2017). Peran Perceived Quality Memediasi Price Dengan Perceived Value. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3022–3050.
- Ambalao, S., Walean, R., Roring, M., & Rihi, M. L. (2022). Pengaruh Service Quality, Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction Di Rumah Sakit Advent Manado. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2), 853.
- Andriani, B. (2016). *MANAJEMEN RELATIONSHIP DOKTER DAN PASIEN (Study Kasus Manajemen Relationship Dokter dalam Berkomunikasi dengan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)* [Dissertation, UNS (Sebelas Maret University)].
- Angraeni, A. (2023). *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PESERTA DIDIK KEDOKTERAN (DOKTER RESIDEN) DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2022* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Aprilia, D. S. (2024). Penerapan Bentuk Dinamis Dalam Membangun Suasana Pada Ruang Tunggu RSUD Pandega Pangandaran. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 1915–1922.
- Arianto, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>



S. (2024). *PENGARUH CORE SERVICE QUALITY DAN PERALSERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE, PATIENT SATION, DAN PATIENT LOYALTY YANG DIMODERASI SWITCHING*

COST DAN E-HEALTH PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN [Dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA].

Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Ahmad, S. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i2/3885>

Christianto, A. (2024). *HEALING ENVIRONMENT MELALUI WARNA DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KENYAMANAN PASIEN (STUDI KASUS RUMAH SAKIT IMMANUEL BANDUNG)* [Dissertation, UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA].

Darmawan, W. E., Arwani, M., & Supriyono. (2021). Pengaruh Customer Perceived Value dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam “Sunan Kudus” dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 01(02), 2021.

Dharma, G. B. (2012). Pengaruh Perceived Value Dan Perceived Quality Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Rumah Sakit Kartika Sari. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 5, 63.

Dinanty, D. D., Arundinasari, I., & Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. (2024). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEPUTIH KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA. *Membangun Ekosistem Digital Pertanian: Solusi Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Produktivitas*, 284.

Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi.

Faizal, H., & Nurjanah, S. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Antara. 4(2), 7502.



(2). *Sosiologi Kesehatan*. Penerbit NEM.

g, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

- Fikri, F. (2024). Analisis dan Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan FMEA (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Yogyakarta).
- Fitriani, D. A., Pasinringi, S. A., Irwandy, I., & Amqam, H. (2020). The effect of perceived value toward loyalty through patient satisfaction in Hasanuddin University Hospital. *Enfermeria Clinica*, 30, 408–411. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.008>
- Gunawan, A. N. H. (2024). *Strategi Customer Service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien* [Dissertation, Universitas Islam Indonesia].
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Harianti, S., Hardianti, S., & Zafika, N. (n.d.). Edukasi Pasien dan Komunikasi Efektif. *Keperawatan Proaktif*, 69.
- 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.
- Hasan, S., et al. (n.d.). SISTEMATIKA ALUR KOMUNIKASI UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI.
- Heriana, H. (2021). *STUDI KUALITATIF PENGALAMAN PASIEN (PATIENT EXPERIENCE) DALAM MENERIMA LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TORA BELO SIGI PROVINSI SULAWESI TENGAH* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Huei, C. T., Mee, L. Y., & Chiek, A. N. (2014). A Study of Brand Image, Perceived Service Quality, Patient Satisfaction and Behavioral Intention among the Medical Tourists. *GATR Global Journal of Business Social Sciences Review*, 2(2), 32–43. [https://doi.org/10.35609/gjbssr.2014.2.2\(4](https://doi.org/10.35609/gjbssr.2014.2.2(4)



in, M., Daerah, U., Sakit, R., Daerah, U., & Baubau, K. (2024). *Jurnal* 23–31.

Pengaruh Internal Service Quality dan Employee Well-Being, Terhadap
1 Pegawai dan Kinerja Pegawai pada Instalasi Rawat Inap RSUD

Anuntaloko Kabupaten Parigi Moutong= Effect of Internal Service Quality and Employee Well-Being, on Employee Satisfaction and Employee Performance at In-Patient Anuntaloko Public Hospital in Parigi Moutong Regency [Dissertation, Universitas Hasanuddin].

Istevano, R. J., Bogar, W., & Sendouw, R. H. E. (2024). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI RSUD ODSK PROVINSI SULAWESI UTARA. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(7), 5009–5022.

Jibrán, S. M. (2023). *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Selatan Menggunakan Metode Task Centered System Design* [Dissertation, Universitas Islam Indonesia].

Karmawan, B. (2016). Strategic Plan Development of Pertamina Jaya Hospital. *Jurnal ARSI*, 2, 115–126.

Koné Péfoyo, A. J., & Wodchis, W. P. (2013). Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: A multilevel analysis. *BMC Research Notes*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/1756-0500-6-509>

Kristiana Susilowati, S. K. M. (2024). *Transformasi rumah sakit kunci sukses memenangkan kompetisi: buku monograf*.

Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>

Lin, C. (2003). A critical appraisal of customer satisfaction and e-commerce. *Managerial Auditing Journal*, 18, 202–212. <https://doi.org/10.1108/02686900310469952>

Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *PLoS ONE*, 17(6 June), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>

. (2016). *Rumah Sakit Pusat Onkologi Yogyakarta Penerapan Healing ent pada Rumah Sakit sebagai Implementasi Konsep Integrasi antara in Rawat Medik dengan Rehabilitasi dan Terapi Pasien*.

3). *Dokter Juga Manusia*. Gramedia Pustaka Utama.



Muzer, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
<http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH> PUBLIKASI rev.pdf

Napitupulu, L. L. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan dan implikasinya pada kepuasan*. Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan.

NISA, H. K. (2022). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon Tahun 2022* [Bachelor thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES].

Octaviana, F. (2023). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM PADA INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT GRETELINA MAKASSAR= Analysis of Customer Perceived Value and Marketing Mix on General Patient Satisfaction at the Inpatient Installation of Grestelina Hospital, Makassar* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].

PARADILLA, M. (2021). *Pengaruh Brand Image dan Marketing Mix Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Umum Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Stella Maris Makassar* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].

Pretty, L. (2024). *Penengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine (Halodoc) pada Masa Pandemi Covid-19 di Makassar= Effect of Using Information and Communication Technology for Telemedicine Application Service Users (Halodoc) During the Covid-19 Pandemic in Makassar*.

Prihatini, R. P. (2024). *ANALISIS KUALITAS KOMUNIKASI ANTARA DOKTER KE PASIEN, KEPERCAYAAN PASIEN PADA DOKTER DAN MUTU PELAYANAN AP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GATOEL RTO*. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993–2002.

., & Setiawan, A. (2025). *IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE DAN JANJI TEMU DOKTER BERBASIS WEB DI KLINIK*



PRATAMA AL-FATAH: MENINGKATKAN KEEFEKTIFITASAN MELAYANI PASIEN. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(1), 1788–1798.

Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16.

Putri, L. (2024). *Desain Konsep Mutu Layanan Rawat Inap Puskesmas Tanjung Seloka untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna* [Dissertation, Universitas Islam Indonesia].

Rahardianty. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, Dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik Rsud Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 155–168. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i02.134>

Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, Dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik Rsud Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 155–168. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i02.134>

Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi. *Jesya*, 6(2), 1581–1594. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1196>

Rahmani, Z., Ranjbar, M., Nadi Gara, A. A., & Heidari gorji, M. A. (2017). The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust moderation and customer satisfaction in Sari hospitals. *Electronic Physician*, 9(6), 4474–4478. <https://doi.org/10.19082/4474>

Ratnamiasih, I., et al. (2012). Kompetensi SDM dan kualitas pelayanan rumah sakit. *Budhi*, 11(1), 49–57.

Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 21.



Rahmawati, N. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Pasien Puskesmas Gangga. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan Dan asi Publik)*, 12(02), 23–28.

- Salwah, S. (2022). *HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR= Relationship between Patient Experience and Satisfaction of Inpatients in RSUD Haji Makassar* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 445–457.
- Sarwono, J. (2011). MENGENAL PATH ANALYSIS : SEJARAH , PENGERTIAN DAN APLIKASI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 11(2), 285–296.
- Septian, M. D., & Leksono, A. B. (2018). *Dasar Manajemen Desain*. Universitas Brawijaya Press.
- Setiawan, M. F., Rahmawati, N., & Sari, Y. I. (2024). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BAUBAU. *Jurnal MAHANDIA*, 8(2), 23–31.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- SIANIPAR, E. (2024). PERSEPSI PERAWAT TENTANG KOMUNIKASI TERAPEUTIK DI RUANGAN ST. THERESIA RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024.
- Siregar, N. S. S. (2016). *Komunikasi terapeutik dokter dan paramedis terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada rumah sakit bernuansa islami di kota Medan* [Dissertation, Program Pasca sarjana UIN-SU].
- SUKRI, S. (2019). *GAMBARAN KEBUTUHAN SPIRITUAL DAN DUKUNGAN PEMENUHAN KEBUTUHAN SPIRITUAL PASIEN RAWAT INAP DI RSUP I SUDIROHUSODO MAKASSAR* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].
- (2023). Implementasi Komunikasi Online antara Dokter dan Pasien Telemedicine di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lensa Mutiara*, 7(1), 37–50.



- Tampiasih, J., & Karno, D. (2023). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Article Information. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.
- Wahyudi, I. (2024). Evaluasi yuridis: Peran dan tanggung jawab dokter internship dalam praktik kedokteran berdasarkan UU No. 29 Tahun 2004. *Jurnal Media Informatika*, 6(1), 217–226.
- Wahyudi, R. (2023). *Implementasi pelayanan public oleh tenaga kesehatan bagi pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah andi makkasau kota parepare* [Dissertation, IAIN Parepare].
- Wirawan, N. S. (2023). *PENGGUNAAN LEAN HOSPITAL DALAM MENGANALISISWAKTUTUNGGU PASIEN RAWAT INAP DI IGD RS UNHAS* [Dissertation, Universitas Hasanuddin].
- Yunus, M., et al. (2023). *Hospitality Hospital Management*. Syiah Kuala University Press.
- Yusnita Sari, M., & Sandiasa, G. (2019). Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Jurnal Widya Publika*, 7(2), 74–89. <https://doi.org/10.47329/widyapublika.v7i2.631>
- Yusuf, A., Fitriyari PK, R., & Nihayati, H. E. (2015). *Buku ajar keperawatan kesehatan jiwa*.
- ZAHIRAH, L. R. (2024). *HUBUNGAN ANTARA WAITING TIME OF SERVICE DENGAN SATISFACTION OF PATIENT DI PUSKESMAS TEGAL BINANGUN PALEMBANG* [Dissertation, UNIVERSITAS BINA DARMA].
- Zuhriyah, L. A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Karsa Husada Batu* [Dissertation, Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang].

