

Daftar Pustaka

1. Nusawakan, A. W., Tesabela Messakh, S. & Jambormias, S. Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Dalam Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Wilayah Kerja Puskesmas Tawiri. *Media Ilmu Kesehat.* **6**, 129–138 (2019).
2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peratur. Menteri Kesehat. RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas Nomor 65*, 2004–2006 (2019).
3. Kemenkes. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/9852/2020 Tentang Data Pusat Kesehatan Masyarakat. (2022).
4. Iswara, B. D. & Rustam, T. A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*. **8**, 455–478 (2021).
5. Griffin, J. *Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Book vol. 6 (2005).
6. Domapielle, M. K., Dassah, C., Dordaa, F., Cheabu, B. S. N. & Sulemana, M. Barriers to health care access and utilization among aged indigents under the Livelihood Empowerment Against Poverty Programme (LEAP): the perspective of users and service providers in north-western Ghana. *Prim. Heal. Care Res. Dev.* **24**, (2023).
7. Mardaleta Mardaleta, Abdul Rahman Lubis, Yossi Diantimala, H. F. Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centers : Evidence from a cross-sectional study in Indonesia. *Natl. Libr. Med.* **11**, (2022).
8. Fachturhadi Prasanu, H. A. S. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika. *J. Ilm. Mhs. Manajemen, Bisnis dan Akunt.* **23**, 3300 (2023).
9. Surachman, S. S. & Agustina, F. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *J. Simki Econ.* **6**, 421–429 (2023).
10. Anisah, Rohendi, A. & Rahim, A. H. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Innov. J. Soc. Sci. Res.* **3**, 9151–9164 (2023).
11. Fitri, I. & Salsabila, A. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro. *JHS J. Hosp. Sci.* **5**, 44–53 (2022).
12. Kurniawan, Y., Winoto Tj, H. & Fushen. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *J. Manaj. Dan Adm. Rumah Sakit Indones.* **Vol. 6 No**, 74–85 (2022).
13. Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D. & Handayani, R. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas J. Ilmu Kesehat. Masy. (Journal Public Heal. Sci.)* **11**, 152–158 (2022).
14. Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & O. Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected

- hospitals in Ghana. *Int. J. Pharm. Healthc. Mark.* **15**, 251– 268. (2021).
15. Sook Fern Yeo, Cheng Ling Tan, Y.-N. G. Obstetrics services in Malaysia: factors influencing patient loyalty. *Int. J. Pharm. Healthc. Mark.* **3**, 389– 409 (2021).
 16. Liu, S., Li, G., Liu, N. & Hongwei, W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inq. (United States)* **58**, (2021).
 17. Rudzewicz, A. & Strychalska-Rudzewicz, A. The Influence of Brand Trust on Consumer Loyalty. *Eur. Res. Stud. J.* **XXIV**, 454–470 (2021).
 18. Purba, L., Halim, E. H. & Widayatsari, A. 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). *J. Ekon. KIAM* **32**, 1–16 (2021).
 19. Ariany, I. V. & Lutfi, A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *J. Manaj. Bisnis dan Kewirausahaan* **5**, 402 (2021).
 20. Phonthanakitithaworn, C. *et al.* An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty. *SAGE Open* **10**, (2020).
 21. Stephen, M. Customer Loyalty Building Principles To Any Business .".
 22. Mangindara, Ekawaty, D., Windarti, S., Amirullah, A. N. & Aksha, N. A. Relationship Between Service Quality and Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar. *Miracle J. Public Heal.* **6**, 11–21 (2023).
 23. Hasanah, Y., Dai, R. M. & Sari, D. S. Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive* **3**, 223 (2021).
 24. Mulyana, M., Situmorang, M. & Larasty, G. Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. *War. Dharmawangsa* **17**, 874–881 (2023).
 25. Fitriyani, D. & Wolor, C. W. Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Dinda Fitriyani Christian Wiradendi Wolor Marsofiyati kesehatan yang cenderung mahal , sedangkan masyarakat yang berpenghasilan masih mengenai pelayanan rawat jalan kepada 20 pasien Rum. *J. Manaj. Adm. Bisnis dan Publik Terap.* **1**, 107– 118 (2023).
 26. Lestari, Y. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *J. Dependen Adm. Publik Fak. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Univ. Diponegoro* **33**, 1–12 (2020).
 27. Mahmuda, N. U. & Priwahyuni, Y. Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) Tinjauan Pelaksanaan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan Pasien Baru di Rumah Sakit PMC Pekanbaru Tahun 2021. *J. Rekam Medis (Med. Rec. J.) Tinj. Pelaks. Penyediaan Dok. Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan Pasien Baru di Rumah Sakit PMC Pekanbaru Tahun 2021* **02**, 266 (2022).
 28. Fatwa Annisa Cahya Sasabila, Ceria Febiana, A. P. W. Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual

- Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *J. INFOKES* **21**, 1–9 (2021).
29. Rifa'i, K. KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION): Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publ.* 1–191 (2019).
 30. Julius.Yudi. *Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta :Deepublish (2016).
 31. Meidara, S. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di puskesmas benteng kota sukabumi. (2022).
 32. Tama, D. R., Hasyim, H. & Hilmy, M. R. Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang. *Syntax Lit. ; J. Ilm. Indones.* **9**, 473–488 (2024).
 33. Trisnawati, R., Fathorrahman & Pradiani, T. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang. *Bursa J. Ekon. dan Bisnis* **2**, 70–79 (2023).
 34. Chishti, H. *et al.* The Impact Of Hospital Brand Image On Patient Loyalty And Patient Behavioral Intention: The Mediating Role Of Patient Satisfaction. *J. Namibian Stud. Hist. Polit. Cult.* **37**, 614–637 (2023).
 35. Aily, Tecolu, M. & Gunardi, W. Patient Satisfaction Mediates the Influence of Health Services Quality And Brand Image on Patient Loyalty. *Morfai J.* **4**, 73–86 (2024).
 36. Nurfitriani, N. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rsud Haji Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022. **1**, (2023).
 37. Paradilla, M., Nurfitriani, N. & Awawiriam, S. The Effect of Brand Image on Loyalty through General Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Makassar City Hospital. *J. Asian Multicult. Res. Med. Heal. Sci. Study* **3**, 67–75 (2022).
 38. Chairunnisa, S. F., Darmawansyah, D. & Palutturi, S. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Rsud Haji Makassar. *Hasanuddin J. Public Heal.* **3**, 179–190 (2022).
 39. Puspita, L., Sasmita, E. M. & Sari, B. Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih RSUD Pasar Minggu. *Ikra-Ith* **2**, 64–73 (2020).
 40. Winata, H., Wahyoedi, S. & Gunardi, W. D. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.* **6**, 120–127 (2022).
 41. Miati, I. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Kerudung Deenay (Studi pada Konsumen Gea Fashion Banjar). *Abiwarra J. Vokasi Adm. Bisnis* **1**, 71–83 (2020).
 42. Maulany, R. F., Dianingati, R. S. & Annisaa“, E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indones. J. Pharm. Nat. Prod.* **4**, 142– 149 (2021).
 43. Laksono, A. D. & Wulandari, R. D. *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta :PT.Kanisius (2016).
 44. Fitriani, L. *et al.* Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *J. Penelit. dan Pengemb. Kesehat.*

- Masy. Indones. **2**, 67–75 (2021).
45. Szabó, R. M., Buzás, N., Braunitzer, G., Shedlin, M. G. & Antal, M. Á. Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dent. J.* **11**, 1–16 (2023).
 46. Lin w, Y. W. 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**, 236 (2022).
 47. Hana Khairun Nisa & Dela Aristi. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *J. Semesta Sehat* **3**, 31–45 (2023).
 48. Khatimah, H. *et al.* Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Akses Di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua Tahun 2018. *Info Kesehat.* **9**, 150–156 (2019).
 49. Umboh, A. G., Kolibu, F. K. & Korompis, G. E. C. Pekerjaan, Pendapatan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Non-PBI) di Kecamatan Sario. *J. Kebijak. Kesehat. Indones.* **12**, 160–167 (2023).
 50. Tuffahati, K. F. & Achmadi, H. The Influence of Service Quality and Location on Patient Loyalty at Trisakti Dental Hospital Mediated by Patient Satisfaction. *J. Ekon.* **12**, 2023 (2023).
 51. Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H. & Almomani, I. relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafrq hospital. *Linguist. Cult. Rev.* **5**, 27–40 (2021).
 52. Asabea Addo, A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J. & Bentum- Micah, G. Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *Eur. J. Bus. Manag. Res.* **5**, 1– 7 (2020).
 53. Guspianto, G., Hubaybah, H. & Ningsih, V. R. Quality of Service and its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. *Open Access Maced. J. Med. Sci.* **10**, 1865–1873 (2022).
 54. Ricca, R. & Antonio, F. The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital). *Int. J. Appl. Bus. Int. Manag.* **6**, 96–112 (2021).
 55. Azzahra, D., Prapanca, Y. & Nurminingsih, N. Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.* **7**, 278–290 (2023).
 56. Utami, D. T., Ahmad, H. & Hilmy, M. R. Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *J. Hosp. Manag.* **3**, 344–355 (2020).
 57. Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. vol. 14. Yogyakarta :Andi Offset (2019).
 58. Putri, N. R., Guspianto, G. & Hubaybah, H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *J. Kesmas Jambi* **6**, 7–16 (2022).
 59. Delatony El M Mervat, A. I. R. dkk. Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinis. *J. Patient Exp.* **10**, (2023).
 60. Novitasari, A. E., Wiyadi, W. & Setiawan, I. Pengaruh Kepuasan terhadap

- Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. *Univ. Res. Colloquium 2020* 304–309 (2020).
61. Widiyaningsih Dwi, R. H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul. *J. Bisnis Adm. dan Manaj.* **16**, 1–17 (2022).
 62. Sofia, T. A. The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital. *J. Soc. Res.* **2**, 765–780 (2023).
 63. Petra Surya Mega Wijaya, R. L. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *OPTIMAL* **16**, 61–77 (2019).
 64. Arifin, S., Anisa, N. A. & Utomo, P. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *J. Educ.* **5**, 9629–9636 (2023).
 65. Oktaria, E. T. the Influence of Service Quality and Facilities on Satisfaction and Their Impact on Loyalty At Natar Medika Hospital. *JIM UPB (Jurnal Ilm. Manaj. Univ. Puter. Batam)* **12**, 371–386 (2024).
 66. Tamonsang, M. & Apriliyanto, M. D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Pragmatis* **1**, 72 (2020).
 67. Rosalia De, V., Renwarin, vega & Haryono, B. the Influence of Quality of Services and Facilities Mediated By Patient Satisfaction on the Loyalty of Medical Rehabilitation Outpatient Patients At Sawah Besar Hospital Central Jakarta. *J. Soc. Econ. Res.* **5**, 1950–1965 (2023).
 68. Dewi, A. S. Pengaruh Penggunaan Website Brisik.Id Terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor. *KomunikA* **17**, 1–14 (2021).
 69. Anggreni, D. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mojokerto: Stikes Majapahit (2022).
 70. Sugiyono. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta (2010).
 71. Lemeshow Stanley, David. w. Hosmer J, Janelle Klar, S. K. . W. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press (1997).
 72. Hastono. Sutanto Priyo. *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa (2016).
 73. Marconi. Joe, *Beyond Branding*. Chicago : Probus Publishing Company (1993)
 74. Puskesmas Simpang IV Sipin. (2024). *Profil Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi Tahun 2024*.