

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2009). Partial least square (PLS).
- Abdullah. (2015). Metodologi penelitian kuantitatif. Yogyakarta: Aswajapresindo.
- Afifah, N., Yulia, S., & Mulyadi, M. (2019). Hubungan Caring Perawat Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), 23-30.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664.
- Akbar, I., & Permatasari, B. (2024). Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Lampung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(2), 115-129.
- Albadiyah, I., & Syukur, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1), 22-41.
- Alfajar, F., Tawil, M., Mustainah, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil)*, 1(1), 37-50.
- Alfan, A., & Rochdianingrum, W. A. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pengguna Produk Cosmic Clothes Di Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 13(5).
- Andika, S., & Purnamasari, P. (2024). Pengaruh Variasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1539-1552.
- Andreson, E., & Denni, D. (2023). Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Aneka Indo Mandiri dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(2), 166-176.
- Anwar, K., Sitio, S. S. P., & Putri, N. A. Edukasi Tentang Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua.
- Arrosadi, A. H., Verawati, D. M., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 314-328.

- Daftar rumah sakit di Kabupaten Brebes. *Wikipedia*. Diakses pada 12 April 2025, https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_rumah_sakit_di_Kabupaten_Brebes
- Darmadi, R., Silitonga, P., & Kristiadi, A. A. (2021). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas perguruan tinggi melalui social media customer engagement dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 11-24.
- Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pd sumber rezeki singaparna). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2).
- Dima, A., Kleden, M. A., & Atti, A. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi prestasi siswa menggunakan metode structural equation modeling (SEM). *Statistika*. 23(2), 132 - 146.
- Fait, A. D., Rahayuningtyas, M. C., & Kusumastuti, A. D. (2024). Kajian Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Literature Review. *Excellent*, 11(1), 91-97.
- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4(1), 43-50.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 Untuk penelitian empiris. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, Teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0. Ed ke-2. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, M., Zai, K. S., & Lase, N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Golden Mart Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1290-1298.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., Sartetd, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). An introduction to structural equation modeling. Partial Least Squares Structural Equation Modelng (PLS-SEM). Using R: A Worbook.
- Hair, J. F., Matthews, L. M., matthews, R. L., & Sartetd, M. (2017). PLS-SEM atau CB-SEM: Pedoman terbaru tentang metode mana yang akan digunakan. *Jurnal internasional analisis data multivariat*. 1(2), 107 - 123.

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European bussines review*. 31(1), 2 - 24.
- Hanny, H., & Krisyana, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1115-1129.
- Haryantini, H. (2019). Pengaruh citra merek dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek di Stasiun Depok Jawa Barat. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(1), 45.
- Hawa, S. D., Raharja, M. C., & Rianto, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Keberlanjutan Bisnis UMKM Batik Banyumas Melalui Kinerja Pemasaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Peradaban*, 4(1), 40-44.
- Hudalloh, M. N., & Rochdianingrum, W. A. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO JAM TANGAN ONLINE CLASSICWATCHES. IDN. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(8).
- Iswan, I., Rispawati, D., & Srihermanto, B. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15745-15750.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63-66.
- Kawi, J. S., & Keni (2024). Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan Vol 8 (2)* 407-418
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/139223/permenkes-no-340menkesperiii2010-tahun-2010>
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 672-680.
- Kristantyo, A.W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium

- Nutrisi Loka Penelitian Sapi Potong Di Pasuruan) Bulletin of Management & Business (BMB), Vol 1 (2).
- Laia, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 696-701.
- Lestari, E. D. (2022). Analisis Citra, Merek, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Astra Motor Di Singkawang. *hectocorn*, 3(1), 1-12.
- Madyaratri, D. N., & Andjarwati, L. A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1150-1162.
- Maknunah, L. L. U., & Astuningtyas, E. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) CITRA JELITA DESA WONOREJO KECAMATAN SRENGAT KABUPATEN BLITAR. *Publiciana*, 14(02), 339-361.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa SEA Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 32-39.
- Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K., & Korompis, G. E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(5), 11-25.
- Molantikha, D. A., Andriani, R., & Mardiyanto, M. S. (2024). PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE DI PUSKESMAS MUARA MADRAS JAMBI. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 17265-17273.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487-493.
- Nurdin, A., Febrian, F., & Suryaman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 1(4), 172-184.
- Oktaviani, S., & Hernawan, E. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica.

- Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, 10 (2), 1–15.
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1-5.
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2), 281-287.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 3(1), 41-56.
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153-168.
- Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117-131.
- Putri, R. N., Hermana, D., & Cupiandi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Garut. *Journal Of Entrepreneurship and Strategic Management*, 1(02), 56-63.
- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2192-2107.
- Ramadhani, M., & Nurhadi, N. (2022, March). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. In *FORBISWIRA Forum Bisnis Dan Kewirausahaan* (Vol. 11, No. 2, pp. 200-214).
- Regata, R., & Kusumadewi, N. M. W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rina, R. R., Heikal, M., Mariyudi, M. M., & Shubhan, M. (2023). Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup Mahasiswa Terhadap Minat Beli Produk Skincare Pada E-Commerce. *Jurnal Visioner & Strategis*, 12(2), 47-56.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).

- Rosita, R., Budiasningrum, R. S., Karomah, N. G., & Estiana, R. (2021). Menganalisis Varian Produk, Promosi, Harga, Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Rizal Bekasi Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(3), 328-338.
- Sahambangung, I., Mantiri, M. S., & Sampe, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Said, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Haidee Rental Malang). *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 158-174.
- Santosa, S., Syahada, A. P., & Yanto, R. T. Y. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA POSPAY LOKET KANTOR POS CABANG MAJALENGKA 45400. *Pro Mark*, 14(2), 18-34.
- Saputra, D. A., & Padmantyo, S. (2023). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(2), 395-412.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit" X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151-158.
- Sari, D., Sinaga, Y. M., & Jayadi, J. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta). *Labs: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 27(4), 7-16.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of psychological research online*, 8(2), 23-74.
- Silvia, S., Tan, A. S., Hidayat, S. P. E., & Jaya, N. M. A. N. P. (2024). PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PASIEN RUMAH SAKIT SILOAM LIPPO VILLAGE. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 3124-3139.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Sudana, Pranata, S., & Lukita, C. (2023). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian (batik trusmi). *Jurnal witana*. 1(1), 10 - 15.
- Sudiparwati, P. A., Arcana, I. N., & Massenga, L. M. (2024). Pengaruh PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

PADA RESTORAN ME GACOAN DI PANJER, DENPASAR, BALI.
Jurnal Gastronomi Indonesia, 12(1), 8-19.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sutikno, B., Mufidah, E., & Latifa, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Sicepat Ekspres Pasuruan. Jurnal EMA, 6(2), 47-53.

Syaidah, R., & Ramadhika, A. (2023). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Rabbani Mall Online Bandung. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(1), 3671-3682.

Tarigan, M. I. (2018). Kajian Teoretis Tentang Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan. Jurnal Manajemen, 4(1), 93-102.

Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). Media Ekonomi Dan Manajemen, 28(2).

Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. Malahayati Nursing Journal, 4(10), 2773-2791.

Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. Ilmu dan Budaya, 41(71).

Widjaya, K., & Hartono, W. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Pada Perusahaan CV Mahkota Citra Mandiri. PERFORMA, 5(3), 185-193.

Yunanda, G., & Putra, A. S. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. Journal of Public Administration and Management Studies, 2(2), 73-79.

Zainab (2016). PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI GALLERY FASHION BANYUURIP UJUNGPANGKAH GRESIK. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif (JEK) Vol 1 (1)