

metode penelitian yang lain untuk penelitian serupa dan dapat menambahkan variabel lainnya yang diperkirakan mempengaruhi loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah dan Nadatien. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *Medical Technology and Public Health Journal*, 3(1), 1-8.
- Amor, N., Tabli, D., and Almubrad, A. (2018). Impact of Health Service Quality on Patient Loyalty at King Khalid University Hospital in Riyadh, Saudi Arabia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting* 6(2): 1-11.
- Azwar S. (2013). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Banten, D. (2017). *Profil Kesehatan Banten 2017*.
- Behzad and Hosna. (2014). A Survey of Patients' Satisfaction in Emergency Department of Rasht Poursina Hospital. *Emergency Shahid Beheshti University of Medical Sciences*, 2 (4)
- Boyle, A., Beniuk, K., Higginson, I., and Atkinson, P. (2012). Emergency Department Crowding?: Time For Interventions and Policy Evaluations. *Emergency medicine Journal*.
- Choi, B. K., and Kim, H. (2013). Simulation-Based Opetation Management of Outpatient Departments in University Hospitals. *Proceeding of the 2013 winter simulation conference*, 1. 2287–2298.
- Dewi, R., Yetti, K., dan Ayubi, D. (2008). Supervisi Kepala Ruangan Berdasarkan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- Dorothy, et all. (2013). The Attitudes of Student Nurses Toward Clinical Work.

- International Journal of Nursing and Midwifery*, 5(2), 22–27.
- Edward, G. M., Preckel, B., Martijn, B. S., Oort, F. J., de Haes, H. C., Hollmann, M. W. (2010). The effects of implementing a new schedule at the preoperative assessment clinic. *European Journal of Anaesthesiology*, 27 (2), 209–213.
- Elmubarak, Z. (2008). *Membumikan Pendidikan Nilai*. Bandung: Alfabeta.
- Silitonga, P. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 4(2), 161-163.
- Fattah. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar*. Makassar : UIN Alauddin.
- Fitri, A., dan Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, K. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13 (1), 32–39.
- Haryanti, K., dan Hadi, S. (2000). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Semarang: Psikodimensia.
- Haryanti dan Purwaningsih. (2013). Hubungan Antara beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang.. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1 (1), 48-56
- Huang X-M. (1994). Patient Attitude Towards Waiting In An Outpatient Clinic And Its Applications. *Health Services Management Research. Sage Journal*, 7 (1), 2–8.
- Mahmudah, N. (2016). Sikap Santri terhadap Kesehatan Reproduksi di Pondok Pesantren Al-Manar Muhammadiyah 1 Pemalang. *Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah*. Purwokerto.
- Indriati, J. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Pencegahan Risiko Jatuh dan Pelatihan terhadap Implementasi Keselamatan Pasien dengan Peran Kepemimpinan kepala Ruang Sebagai Variabel Intervening di RSUD Cengkareng. Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Isnati. (2007). *Mutu Pelayanan Medik pada Peserta Askes*. Padang : Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.
- Jualiha, S. (2009). *Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta : Pasca Sarjana Teknologi Biomedis UI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesian No.129/Menkes/SK/II/2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS*.
- Kotler, Philip, dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Tiga Belas. Edited by Erlangga. Jakarta.
- Laeliah, N., dan Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD

- Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112.
- Putra Adhimas Dan Darmastuti, I. (2013). Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Sari Kaligawe, Semarang (Studi Pada Toko Sari Kaligawe, Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 2(3), 1–11.
- Mar'at. (2011). *Sikap Manusia: Perubahan Serta Pengukurannya*. Bandung: Ghalia.
- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit, Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(5), 111–119.
- Nabbuye-Sekandi, J., Makumbi, F.E., Kasangaki, A., Kizza, I.B., Tugumisirize, J., Nshimye, E., Mbabali, S. and Peters, D. . (2013). Patients' Satisfaction with Quality of Anti-Retroviral Services in Central Nigeria: Implications for Strengthening Private Health Services. *World Journal of Preventive Medicine Publishing*, 1 (3), 11–18.
- Normasari et al. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan, survey pada tamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6 (2), 1-9.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Osungbade et al. (2013). *Patients ' Satisfaction with Quality of Anti-Retroviral Services in Central Nigeria : Implications for Strengthening Private Health Services*. 1(3), 11–18.
- Parsetiorini, O. E. (2017). Kepuasan dan kesetiaan konsumen pada waktu tunggu delay pesawat terbang. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 11(1), 62–82.
- Philip Kotler, Joel I. Shalowitz, R. J. S. (2011). *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System 1st Edition, Kindle Edition* (1st editio). Jossey-Bass; 1 edition.
- Prof.Dr.H.Imam Ghozali. (2001). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Reidenbach, R. E., and Sandifer-Smallwood, B. (1990). Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach. *Journal of Health Care Marketing*, 10(4), 47–55.
- Ridwan, I., dan Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan : Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, Majority*, 4 (9), 20-26.
- Kusumapradja, R., Suandewi, A., Germas, A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Forum Ilmiah*, 10(1), 1–12.
- Romadhoni, R. D., & Pudjirahardjo, W. J. (2016). Beban kerja objektif tenaga perawat di pelayanan rawat inap rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4 (1), 56-66.
- Ruswanti, E. (2012). Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi*, 29 (318), 49-54.
- Sudaryono. (2011). Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel Dalam Penelitian. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 17 (4), 391-403.

- Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. 6th edn. Edited by Setiyawami. Bandung: Alfabeta.
- Syarifah (2009). *Analisa Pengaruh Sikap, Kemampuan, Keterampilan, dan Waktu tunggu terhadap Mutu Layanan Laboratorium RS Semen Gresik*. Surabaya: Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Tauriska, S. (2012). *Hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan kepuasan berdasarkan persepsi keluarga pasien di RSJ Cisarua Bandung*. Cimahi: Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Jenderal A. Yani Cimahi.
- Torry, Koeswo, M., dan Sujianto. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29, 252–257.
- Tosyali, H., Sutcu, C. M., and Tosyali, F. (2019). Patient Loyalty in the Hospital Patient Relationship: The Mediating Role of Social Media. *Erciyes İletişim Dergisi*, 6 (1), 783-804.
- Ulfa., Setiawati., Surahman. (2017). Analysis of Waiting Time for Filing Prescriptions in Hospital Pharmacy. *Pharmacology and clinical pharmacy research*, 2 (3), 75-78.
- Ulfa, R. (2012). *Hubungan karakteristik pasien, kualitas pelayanan dan hambatan berpindah dengan loyalitas pasien di Instalasi rawat jalan rumah sakit Tugu Ibu Depok tahun 2011*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Unit Rekam Medik RSUD Banten. (2019). *Data Kunjungan Pasien RSUD Banten*.
- Oktaviani, V. (2018). Kualitas pelayanan publik pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr. Drajat Prawiranegara kabupaten Serang. Banten: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultas Ageng Tirtayasa.
- Widjaya, O. H., & Suryawan, I. N. (2014). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu, Harga, Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan “R” Seafood. *Prosiding SNIT 2014: Hal. B-18*.
- Winasih, R., Nursalam, & Dian, N. (2015). Budaya Organisasi dan Quality of Nursing Work Life terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Ners*.
- Yulia, Y., & Mik, S. T. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya*. Depok : Universitas Indonesia.