

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2014). The Influence of Attitudes on Behavior. *In book: The handbook of attitudes*, 1(1), 173–221.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2013). Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions : A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 5(4), 15–29. <https://doi.org/10.5539/ijms.v5n4p15>
- Anggraeni, D., & Kurniawan, P. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit umum daerah embung fatimah kota batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1–10.
- Arifin, M. & B. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasara Sekolah*. Jogjakarta: Ar-Ruz.
- Asriani. (2016). *Faktor-Faktor Yang Behubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru Di Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2016*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Azizah, H. K., Nugroho, S. A., & Kholisotin. (2022). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(3), 757–764.
- Ayatulloh, D., Nursalam, N., & Kurniawati, N. D. (2020). The Effect of Knowledge Management in Healthcare Services: A Systematic Review. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 7(1), 84–96. <https://doi.org/10.17509/jpki.v7i1.35132>
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). QUALITY , SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTIONS. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804.
- Bowles. (2015). *Foundation Analysis and Design*. USA : McGraw-Hill.
- Cakici, A. C., Akgunduz, Y., & Yildirim, O. (2019). The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: the mediating effect of revisit intention. *Tourism Review*, 1(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2018-0025>
- Citra, E. W., Razak, A., & A. Rizki Amelia, A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui KepuasanPasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional SMIPT 2021*, 4(1), 379–396.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Cetakan Ke 2*. Pustaka Pelajar.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (2019). Artikel Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis

- di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 295–304.
- Faris, R. M., Mulyati, H., & Anggraeni, E. (2020). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Inovasi Dan Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Serang. *Jurnal Ekonomi*, 25(1), 18–34.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Gasong, D. N., Dese, D. C., & Kaluasa, F. (2022). Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1), 1–7.
- Gerungan. (2015). *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Gunawaty, D., & Utama, S. (2020). Effect of Nurses ' Motivation on Quality of Nursing Services in Imelda General Hospital , Medan. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 3(2), 240–250. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v3i2.310>
- Gozal, F., Saptaningsih, A. B., & Nugroho, M. N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Hospital Management*, 5(1), 39–54.
- Hai, P. T., Cuong, N. T., Nguyen, V. C., & Thuong, M. T. (2021). Sustainable business development of private hospitals in Vietnam: Determinants of patient satisfaction, patient loyalty and revisit intention. *Problems and Perspectives in Management*, 19(4), 63–76. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(4\).2021.06](https://doi.org/10.21511/ppm.19(4).2021.06)
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi kabupaten jember. *JEAM Vol*, 12(1), 39–53.
- Husen, M. A. T., & Andry, R. H. (2022). Analisis Pengaruh Keputusan Berobat Dalam Memediasi Kunjungan ulang: Studi SEM Analisis. *Jurnal Health Sains*, 3(3), 1–15.
- Hosseini, S. S., Tekmedash, Y. N., Karami, A., & Jabarzadeh, Y. (2019). The Impact of Knowledge Management Strategy on Service Innovation Performance in Private and Public Hospitals. *Iranian Journal of Management Studies*, 12(1), 1–24. <https://doi.org/10.22059/ijms.2018.249784.672966>
- Jandavath, R. N., & Byram, A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intention : empirical evidence from India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 10(1), 1–28.
- Jonathan, J. V., Syah, T. Y. R., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (The Public Health Science Journal)*, 11(1), 33–41.

- Kasuba, R. S., Musiana, & Kurniawan, D. (2018). Faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang rawat jalan di puskesmas perawatan sulamadaha kota ternate barat tahun 2018. *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 1(1), 17–22.
- Kim, H., & Seo, K. (2021). Impact of Job Engagement on the Quality of Nursing Services : The Effect of Person-Centered Nursing in South Korean Nurses. *Healthcare*, 9(826), 1–11.
- Kim, M.-J., & Han, J.-Y. (2019). Effect of Head Nurses ' Authentic Leadership on Nurses ' Job Satisfaction and Nursing Performance : Focusing on the Mediating Effects of Empowerment. *J Korean Acad Nurs Adm*, 25(1), 25–34.
- Kotler, P. (2014). *Marketing 3.0*. John Wiley & Son Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing (17 ed.)*. Pearson International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15 : Global Edition. In 15 Edition (Ed.), *Boletín cultural e informativo - Consejo General de Colegios Médicos de España*. Pearson Education Limited.
- Lestari, I. S., Widiyono, & Herawati, V. D. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Layanan Di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. *JIKI*, 12(2), 102–116.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 1–7.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277.
- Mrabet, S., Benachenhou, S. M., & Khalil, A. (2022). Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector. *SocioEconomic Challenges*, 6(1), 100–112. [https://doi.org/10.21272/sec.6\(1\).100-112.2022](https://doi.org/10.21272/sec.6(1).100-112.2022)
- Notoadmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. (2010).
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for*. 58(January), 111–124.
- Pranata, A. S. A., Andry, & Kusumapradja, R. (2021). The Influenced Factor of Revisits Patient Intention to The Executive Polyclinic Hospital. *Science, Engineering and Social Science Series*, 5(4), 360–366. <https://doi.org/10.51971/joma.v5n4.16122021>
- Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan

- Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Ramdhani, N. (2016). Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behavior. *Buletin Psikologi*, 19(2), 55–69.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rustam, & Iswara. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2).
- Saat. (2015). Pengaruh Komitmen, Motivasi Kerj Dan Profesionalisme Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Undata Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 3(2), 68–76.
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600–613. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0068>
- Salamah, U., & Rustiana, E. (2010). Meningkatkan Mutu Pelayanan Medik Melalui Koordinasi Antar Unit dan Profesionalisme Petugas (Studi pada RSUD Dr. Slamet - Garut). *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 2(2), 38–47.
- Satrianegara, M. F., Azis, J., & Rusmin, M. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan Rsud Syekh Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 71–77. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.16080>
- Sulistiyono, A. (2017). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2), 137–144.
- Syafri, S. (2017). *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi
- Zubayer, M., & Hoque, S. (2019). HEALTHCARE SERVICE QUALITY AND IN-PATIENTS ' SATISFACTION : AN EMPIRICAL INVESTIGATION ON HEALTHSCAPE ' S TANGIBLE QUALITY. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 7(5), 39–55.