

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. (2017). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Anggita, Imas Masturoh & Nauri. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: 307.
- Anggita Tanzania, P., & Singgih Hadi, S. U. B. A. K. T. I. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi (Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai). *S1 Manajemen*, 1-21.
- Anggraeni, C. S., Aini, L. N., & Anjarwati, N. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang. *Jurnal Keperawatan Florence*, 1(1), 8-16.
- Anisah, dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 9151-9164*.
- Baloglu (2002). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Trio Taylor Manado. Livie Meylan Sangian Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
- Biya et al.,(2022).Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Adnan Wd Kota Payakumbuh. Fakultas Keperawatan, Universitas Andalas, Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat
- Cahyono, Andri. (2024). Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Syariah dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Skripsi tidak diterbitkan. Ponorogo : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Chrisandita, P. A. P., & Darma, G. S. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 4(2), 73-88.
- Depkes RI (2007). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewi et al. (2020). Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ Description of Influencing Factors Waiting Time for Registration at TPPRJ. Prodi D3 RMIK STIKes Mitra Husada Karanganyar Papahan Tasikmadu Karanganyar.
- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., & Setiawan, H. (2019). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.
- Fetter dalam Rr. Ratna Arietta, (2012). Factors that Affect the Waiting Time For Service at the Outpatient Installayion at RSUD Luwuk Banggai during the Covid-19 Pandemic in (2021). Momen Amalia, Era Pratiwi, Fakultas

Teknologi Kesehatan Universitas Megarezky Jalan antang Raya No.43 Makassar.

- Griffin (2005). *Loyalitas Konsumen : Peran Citra Merek Pasmira Di Gresik*. Anisa Herawaty1 Universitas Muhammadiyah Gresik
- Hanifa, Zulhijjah (2022). *Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Lubuk Sikaping*
- HASAN, H. (2014). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013 (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).*
- Herawaty, A. (2017). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pasmira Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).*
- Hidayat, A.A.. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknis Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Hui Zhang, et al. (2023). *Pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan: Sebuah penyelidikan empiris.*
- Husni, dkk (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan*. Firda Sevly Aweida Pekei Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Indonesia Margono Setiawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Indonesia.
- Irawan, M. R. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019 (Doctoral dissertation, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).*
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). *Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura*. Jurnal Perawat Indonesia, 4(2), 402-412.
- Kemenkes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawati, Rada Febria, dkk. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Petugas Dalam Pelayanan Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Lovelock, Wirtz, & Mussry (2016:76). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Produk Sparepart Motor Yamaha Rx King*. Arief Rahman Hakim Jurusan Manajemen STIE STEMBI Bandung.
- Lusy Pratiwi, (2021). *Pengaruh mutu layanan terhadap loyalitas pasien di rs islam kota tasikmalaya*. Lusy PratiwiPoliteknik Tiara Bunda.
- Maharani, K. S., & Vembriati, N. (2019). *Peran pengembangan karir terhadap komitmen organisasi karyawan Rumah Sakit Bali Royal*. Jurnal Psikologi Udayana, 6(02), 301.

- Marconi (dalam Priyanto 1998, dalam Mu'ah, 2014). Pengaruh Pemberian Price Discount Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Online Marketplace. Salsabila Wulandari Aryatinigrum Universitas Negeri Surabaya salsabila.18074@mhs.unesa.ac.id Athiyyah Isna Insyirah Universitas Negeri Surabaya.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 307.
- MAYASARI, G. (2015). Identifikasi dan Analisis Faktor Risiko Kejadian Drug Related Problems (DRPs) Pada Pasien Geriatrik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit di Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Muhammad Khairun Niam, M. K. N. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Fatimah Lamongan) (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan).
- Muzer, A., & Wujoso, H. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Ni'am, Muhammad Khairun. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi. Skripsi tidak diterbitkan. Lamongan : Institut Teknologi Ahmad Dahlan.
- Nisa, D Aristi. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)* 3 (1), 31-45,
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- _____ (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurholifah, S., Mustikawati, I. S., Nabila, A., Heryana, A., & Nitami, M. (2024). HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BALARAJA. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 5458-5463.
- Nursalam, (2015). *Metodologi ilmu keperawatan*, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika.
- _____,(2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta : Salemba Medika
- Oktavia, P. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Picture Archiving and Communication System (PACS) Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan rumah sakit Waktu tunggu di rawat jalan tidak boleh lebih dari 60 menit .
- Pernama, I., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(9), 1067–1073.
- Pradana, A. A. HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU DENGAN PERSEPSI KLIEN TERHADAP LOYALITAS DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JATIROTO LUMAJANG.
- Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(2), 24-30.
- Purba, L., et al., (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Solehudin 1Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju Inas Syabanasyah 2Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju.
- Rangkuti, Freddy. (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sipur & Almastoni. Analisis Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Core IT* Vol. 11 No. 2
- Soekidjo Notoatmodjo.et al. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (2018).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- _____. (2019, 126). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang Cahyadi Universitas Buddhi Dharma. *Emabi : Ekonomi Dan Manajemen Bisnis - VOL. 1. NO. 1* (2022).
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sukur, Muhammad. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Unit Poli Rawat Jalan Urologi Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Skripsi diterbitkan. Semarang : Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung.
- Sulisna, Aida, dkk. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Spesialistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kabupaten Aceh Tamiang. *IJOH: Indonesian Journal of Public Health* Vol 01, No. 01, Maret 2023, Hal. 1-14.
- Sumayku, Irene.M dkk. (2022). Analysis of Factors Associated with Waiting Time for Services at Outpatient Clinic of Sentra Medika Hospital, North Minahasa Regency.

- Sumyaku, Irene M, dkk. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-CliniC* 2023; Vol. 11, No. 1: 1-10.
- Suparyo, S. W., Gono, J. N., Herieningsih, S. W., & Pradekso, T. (2015). Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien dan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Loyalitas Pasien. *Interaksi Online*, 3(4).
- Supriadi, S., & Putri, P. (2020). Waktu Tunggu Pemulangan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Swasta X DI Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)*, 2(2), 7.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421-429.
- Susilowati, M. T., Gumilar, A., & Yuliyzar, I. (2024). The Influence of Offering Discounts through Social Media and Service Quality on Customer Loyalty in Laundry Services (A Case Study of KEN'Z Wash House, Tangerang). *Quantitative Economics and Management Studies*, 5(2), 253-260.
- Susilowati. (2024). Hubungan Length Of Stay Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rsu Muhammadiyah Ponorogo. Skripsi tidak diterbitkan. Ponorogo : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Taborat, M. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73-85.
- Utami, Y. T. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RSU Assalam Gemolong. *Apikes Citra Medika Surakarta*.
- Verawati, (2015). Kerangka Operasional Adalah Penjelasan Mengenai Metodologi Penelitian Yang Dirangkum Dalam Bentuk Skema Maupun Bagan (2015).
- 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.