

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso., Kumadji, S., Kusumawati. 2017. Pengaruh kualitas layanan terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan tujuan Surabaya Gubeng menuju Jakarta Gambir. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 50(4): 64-70.
- Abu-Salim, T., Mustafa, N., Onyia, O. P., Watson, A. W. *Gender in service quality expectations in hospitals: The role of cognitive and affective components*. International Journal of Quality and Service Sciences. 11(4): 604-619.
- Admin RSGMP UNSOED. 2024. *RSGMP UNSOED Launching Layanan Baru pada Acara Buka Bersama Ramadhan 1445 H*. Diakses melalui <https://rsgmp.UNSOED.ac.id/blog/2024/03/29/buka-bersama-2024/> diakses pada tanggal 31 Agustus 2024.
- Admin RSGMP UNSOED. 2024. *RSGMP UNSOED Sukses Melaksanakan Mobile Dental Care Roadshow di Berbagai Fakultas Universitas Jenderal Soedirman*. Diakses melalui <https://rsgmp.UNSOED.ac.id/blog/2024/06/10/mobile-dental-care-roadshow/> pada tanggal 31 Agustus 2024.
- Afifah, L., Ansyori, A., Ikawati, F.R. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien berobat ke Rumah Sakit Prima Husada Malang. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia (Jurmiki)*. 2(1): 80-85.
- Aisyiah, I. K., Adhyka, N. 2022. Hubungan peraturan dan pengawasan terhadap kepatuhan dokter gigi dalam penggunaan alat pelindung diri. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*. 7(1): 21-26.
- Akbar, R., Atmoko, W.B., Noor, F.M. 2021. Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Keefektifan Pengobatan Pada Kesetiaan Dimediasi Kepuasan Pasien. *Prosiding Semibar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*. September 2021. Magelang. pp. 258-267.
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H., Sulandari. 2014. Analisis dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*. 3(1): 133-140.
- Anggraini, S. D., Sulyanto, Roestijawati, N. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan medis, penunjang medis, non medis, SIMRS (pasien) terhadap kepuasan pasien RSGMP UNSOED. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)*. 24(1): 28-46.
- Amin M. A., Juniati, D. 2021. Klasifikasi kelompok umur manusia berdasarkan analisis dimensi fraktal box counting dari citra wajah dengan deteksi tepi canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*. 2(6): 33-42.

- Ardian, Billy O., Christian A. Wijaya. 2017. Analisa pengaruh asosiasi merek terhadap loyalitas pelanggan JW Marriott Surabaya dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 5(2): 459-472
- Arianty, N., Andira, A. 2021. Pengaruh brand image dan brand awareness terhadap keputusan pembelian. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 4(1): 39-50.
- Asnawi, M. 2017. Pengaruh kualitas layanan terhadap citra Perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Medan. *Jurnal Warta*. 1-12.
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi 2. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Balmer, J. M. T. 2012. Corporate brand management imperatives custodianship, credibility, and calibration. *california management Review*. 54(3):6-33.
- Butar, H. A. B., Aryani, A., Hartini, E., Wulandari, F. 2024. Perbandingan literasi kesehatan mahasiswa aktif fakultas kesehatan dengan non kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 19(2):146-154.
- Chairunnisa, S.F., Darmawansyah, D., Palutturi, S. 2022. Pengaruh brand image terhadap keputusan menggunakan pelayanan rawat jalan RSUD Haji Makassar: the influence of brand image on the decision to use outpatient services at Haji Hospital Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 3(2): 179-190.
- Citra, E. W., Razak, A., Amelia, R. 2021. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali melalui Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*. Oktober 2021. Makassar. pp. 379–396.
- Efendy, I., Anggraini, I., Riskina. 2024. Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan registrasi online di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*. 8(4): 297-310.
- Fachri, M. 2024. Pelayanan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 20(1):87-98.
- Fahira, F., Fahlepi, R., Trisna, W. V., Yanti, D. N. 2024. Analisis kunjungan pasien rawat jalan sebelum dan masa pandemi covid-19 di RSIA Annisa. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*. 3(1): 1-10.
- Fairiska, N., Sulistiadi, W. 2024. Pengaruh brand image rumah sakit terhadap niat kunjungan ulang pasien: literature review. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 9(6): 3756-3764.

- Farahanny, W., Andryas, I., N, R. O., Hanafiah, O. A. 2020. Mobile dental clinic revitalization to improve oral health services in the covid-19 pandemic era at Sambirejo District Community Health Center, Kabupaten Langkat. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 5(2): 350-360.
- Fathi, H., Rousseau, J., Makansi, N., Blaizot, A., Morris, M., Vergnes, J., Bedos, C. 2021. What do we know about portable dental services a scoping review. *Gerodontology*. 38(3): 276-288.
- Gao, S.S., Yon, M. J. Y., Chen, K. J., Duangthip, D., Lo, E. C. M., Chu, C. H. 2019. Utilization of a mobile dental vehicle for oral healthcare in rural areas. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 16(7): 1-8.
- Handayani, G., Manampiring, A. E., Posangi, J. 2024. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Tampusai*. 5(1): 47-61.
- Hariyanto., Wahyunda, I., Wijaya, C. M. K. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya brand image. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial, Keagamaan, dan Humaniora*. 1(2): 46-52.
- Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., Theo, D. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 4(2): 144-154.
- Hatibie, T. W. J., Rattu, A. J. M., Pasiak, T. 2023. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. *Medical Scope Journal*. 4(2): 135-140.
- Hidayah, N., Bachtiar, A., Candi, C. 2024. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit : systematic review. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 8(3):22-32.
- Imran, M. 2022. Peningkatan reputasi dan citra rumah sakit melalui strategi humas. *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial dan Humaniora*. 6(3):108-114.
- Indrawati, B. 2023. Analisis servqual pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*. 7(1): 45-52.
- Irawati, N., Primadha, R. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap brand image pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rsu Dr. Pirngadi Di Medan.
- John, H. A., Reche, A., Paul, P. 2023. Overcoming barriers to dental care in india by the use of mobile dental vans. *Cureus*. 15(10): 1-6.
- Karmadi, Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., Atmojo, J. T. 2023. Meta-Analisis pengaruh empati dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pasien di rumah sakit. 5(3):1209-1218

Kapferer, J. 2008. *The Strategic Brand Management*. Kogan Page. London.

Kementrian Kesehatan RI. 2014. *Transformasi Kesehatan Digital: Aksesibilitas dan Afordabilita*. Diakses melalui <https://rc.kemkes.go.id/transformasi-kesehatan-digital-aksesibilitas-dan-afordabilitas-0b87bf> pada tanggal 26 Desember 2024.

Kementrian Kesehatan RI. 2023. *Transformasi Digital di Rumah Sakit*. Diakses melalui <https://rc-kemkes-v2.kalkula.id/digital-maturityindexdmi/transformasi-digital-di-rumah-sakit-b88db6> pada tanggal 10 Februari 2025.

Khairani, M., Salvina, D., Bakar, A. 2021. Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 12(1):9-17.

Kotler, P. dan Keller, K.L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.

Laoli, H. C., Nuraini, Anggraini, I. 2019. Faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat miskin di RSUD Kabupaten Nias tahun 2019. *Jurnal Health Reproductive*. 4(2): 22-36.

Leliga, F. J. 2013. Analisa pengaruh brand image terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai mediator pada the Dreamland Luxury Villas and Spa, Bali. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 1(1): 80-93.

Mahdiyah, M., Chotimah, I., Syari, W. 2023. Hubungan mutu pelayanan terhadap citra di Rumah Sakit X Kota Bogor Tahun 2022. *PROMOTOR : Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 6(4):375-380.

Martini, N. N. P., Rokhmah, A., Susbiyani, A. 2023. Pengaruh customer relationship management dan brand image terhadap kepuasan pasien Instalasi Hyperbaric Rumah Sakit Paru Jember. *PROSENAMA*. 3: 2050-255.

Maryati, Sudirman, Yusuf, H. 2018. Hubungan kualitas pelayanan dengan citra Rumah Sakit di RSUD RAja Tombolututu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal KOLaboratif Sains*. 1(1):783-794.

Maulana, A. 2022. Analissi validitas, reliabilitas, dan kelayakan instrumen penilaian rasa peraya diri. *Jurnal Kualitas Pendidikan*. 3(3):133-139.

Marzaweny, D., Hadiwidjojo, D., Chandra, T. 2012. Analisis kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10(3):564-573.

Murdani, B. 2023. Pengaruh inovasi produk, harga dan citra merk terhadap keputusan pembelian mobil bekas (studi kasus Showroom the King Cobra Auto

- Jakarta Timur). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*. 10(2): 116–128.
- Maesaroh, S., Supriatin, D., Huwaidi, A. 2022. Pengaruh citra rumah sakit, persepsi masyarakat dan word of mouth terhadap keputusan memilih rumah sakit (studi Di RSUD HJ. Anna Lasmanah Banjarnegara). *MEDIKONIS: Jurnal Media Komunikasi dan Bisnis*. 13(2): 1-13.
- Martini, N. N. P., Rokhmah, A., Susbiyani, A. 2023. Pengaruh Customer Relationship Management dan Brand Image terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Hyperbaric Rumah Sakit Paru Jember. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen UPN Veteran*. Oktober 2013. Jawa Timur. pp. 250-255.
- Perangin-Angin, R., Nababan, E. S. M., Bu'ulolo, F. 2013. Strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan integrasi metode fuzzy servqual (studi kasus: RSU Vina Estetica Medan). *Saintia Matematika*. 1(6): 529-541.
- Rachmania, D., Widayati, D. 2019. Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan brand image rumah saki. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*. 117–124.
- Rahmasari, A. Wijayanto, G., Kornita, S. E. 2022. The influence of service quality and brand image on patient decisions in choosing delivery at Zainab Mother And Child Hospital Pekanbaru With trust as a mediation variable. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 3(5): 3165-3183.
- Rakhmat, S. 2013. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Universitas Widyatama.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Riansyah, F., Saputra, I., Taufik, M., Halizasia, G. 2023. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *brand image* Rumah Sakit Umum Sakinah Lhoksemawe, Aceh. *TeJoS: Teewan Journal Solutions*. 1(1): 36-42.
- Sanggarwati, A. J., Laily, N. 2023. Pengaruh *brand image* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 2(4): 268-382.
- Safira, M. M., Chotimah, I., Syari, W., 2023. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Citra di Rumah Sakit X Kota Bogor Tahun 2022. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 6(4):375-380.
- Saputra, D. Y. Widyaningrum, D., Hidayat. 2022. Analisis kualitas pelayanan pelanggan dengan metode servqual dan index potential gain customer value (studi kasus: Outlet Yossmi Dimsum). *Serambi Engineering*. 7(2): 3144-3153.

- Saputri, T, M. 2017. Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Kesehatan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017. *Skripsi*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Mulia Madiun.
- Sayekti, F., Purnama, Y., I., Wijaya, L. E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa Pada Instansi Pemerintah. *Proceeding Widyagama National Conference on Economics and Business 2022*. Desember 2022. Malang. pp.162-173.
- Setianingsih, A., Susanti, A. S. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit “S”. *Jurnal Menara Medika*. 4(1):22-27.
- Setiawan, Y. 2017. Hubungan responsiveness tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember. *Skripsi*. Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember. (Tidal dipublikasikan).
- Sondakh, V., Lengkong, D. F., Palar, N. 2023. Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*. 4(8):244-253.
- Srianti, Ansari, I., Ma'ruf, A. 2020. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Journal Unismuh*. 1(2): 410-424.
- Sugiyono. 2018. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sukanto, A.K., Endarti, D., Widayanti, A.W. 2023. Persepsi sakit, pengobatan, dan kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Majalah Farmaseutik*. 20(1): 45-54
- 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
- Suryapranatha, D. 2016. Analisis tingkat pelayanan jasa menggunakan metode service quality (servqual)-fuzzy di instalasi rawat inap kelas iii suatu rumah sakit. *Jurnal Buana Ilmu*. 1(1):56-65.
- Santoso, V. 2018. Pengembangan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*. 6(2): 440-453.
- Syaptiah, F., Listianingsih, L. T., Maharina, F. D. 2022. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rsud Cililin. *Jurnal Kesehatan*. 10(1): 84-89.

- Syukur, A. P. 2024. Pengaruh brand image terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan kembali layanan kesehatan pada Unit Rawat Di Inap Rsia Malebu Husada Makassar Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*. 5(1):193-204.
- Tama, D. R., Hasyim, Hilmy, M. T. 2024. Pengaruh brand image, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. 9(1): 474-488.
- Tanudiredja, C., Wibisono, K., Aprilia, A. 2016. Pengaruh citra merek di Dapur Coklat Biliton Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 4(2):286-303.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. AND. Yogyakarta.
- Utami, D. T., Ahmad, H., Hilmy, M. R. 2020. Faktor penentu loyalitas pasien di rumah sakit. *Journal of Hospital Management*. 3(2): 344-355.
- Wijaya, T., Budiman, S. 2016. *Analisis Multivariat untuk Penelitian Manajemen*. Pohon Cahaya. Yogyakarta.
- Wynia, M. K. Osborn, C. Y. 2010. Health literacy and communication quality in health care organizations. *J Health Commun*. 15(2):1-14.
- Yunior, K. 2019. Pengaruh daya tanggap dan jaminan terhadapkepuasan pelanggan di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. 6(2):1-9.