

DAFTAR PUSTAKA

- Adinew, A., Feyissa, M., Tadesse, B., Demeke, B., Assefa, T., Abdella, M., Diriba, E., Bayisa, R., Geremew, E., Alemu, F., Ejigu, E., Seifu, T., Nardos, A., Dejene, D., Mideksa, M., & Solomon, N. (2021). Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia. *Journal of pharmaceutical policy and practice*, 14(1), 83. <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00372-1>
- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi*, 6(2), 103-113. <https://doi.org/10.33627/pk.62.1246>
- Anastasia, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum. *Jurnal Ayurveda Medistra*. <http://ojs.stikesmedistra-indonesia.ac.id/>
- Andriana, C., Hilmiana, Nidar S. R. (2025). Tinjauan Literatur: Peran Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk/Jasa dalam Meningkatkan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan. *The World of Public Administration Journal* 7(2), 174-191. <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2025). *Data Jaminan Kesehatan Nasional*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. <https://bpjs-kesehatan.go.id/?=#/> (diakses: 21 April 2025)
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2025). *Hadirkan Layanan Cepat, BPJS Kesehatan Dorong Transformasi Digital di RS*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/news-detail?id=65088> (diakses: 15 Januari 2026).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2026). *JKN Jadi Penopang dan Harapan Yanti Jaga Sang Buah Hati Lawan Thalasemia*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/news-detail?id=65824> (diakses: 16 Januari, 2026).
- Badan Pusat Statistik. (2022, March 21). *Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2021*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjU5MSMx/banyaknya-peserta-bpjs-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2021.html>
- Butar, J., Sinulingga, N., Simanjutak, E. (2024). Analisis Service Quality, Perceived Value, Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Journal of Social Science Research*, 4(5), 1699-1713. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.14631>

- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(2), 76–85. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2.1834>
- Dávila Espuela, N., Reina Paz, M. D., & Sevilla Sevilla, C. (2023). Social networks and customer loyalty: review of loyalty keys and main social networks publications' characteristics. *Frontiers in Psychology*, 14(October), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1286445>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional (2024) Monthly Report Monitoring JKN. Tersedia di: https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporanbulanan/Monthly_Report_JKN_12_2024.pdf (diakses: 2 Oktober 2025).
- Evandinnartha, Hidayat, & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(6), 1025 – 1032. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>
- Fauzy, I. (2022). *Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Nilai, Reputasi dan Komitmen Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Tesis, Program Pascasarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Fachril, F. (2024). Brand Image, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan: Kunci Loyalitas Masyarakat dalam Layanan Publik. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(4), 620–627. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v7i4.1433>
- Fitriani, E., Yusup, A. M., Nurhikmat, A., Risuna, I. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dengan Harga dan Kualitas Produk: Literature Review. *Jurnal Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 13(2), 75–86. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v13i2.1050>
- García-Salirrosas, E. E., Escobar-Farfán, M., Esponda-Perez, J. A., Millones-Liza, D. Y., Villar-Guevara, M., Haro-Zea, K. L., & Gallardo-Canales, R. (2024). The impact of perceived value on brand image and loyalty: a study of healthy food brands in emerging markets. *Frontiers in nutrition*, 11, 1482009. <https://doi.org/10.3389/fnut.2024.1482009>
- Hafidz, G.P., & Muslimah, R.U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herballife. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7, 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Hanggara, F. D., Elba Ridha, A., & Dermawan, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: PT. GDI). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(2), 52–59. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v7i2.4537>
- Hayani, N. S., Rahma, T. I. F. R., Nasution, J. (2024). Pengaruh Brand Trust dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Asuransi Jiwa pada Ajb Bumiputera 1912 Medan. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*,

- 5(3) 1175 – 1187.
<http://journal.laaroiba.ac.id/index.php/elmal/article/view/3838>
- Huang, I. C., Du, P. L., Lin, L. S., Liu, T. Y., Lin, T. F., & Huang, W. C. (2021). The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007217>
- Huang, J. H., Chen, L. G., Ma, Y. X., & Gao, S. Y. (2022). The Relationship Between Parental Satisfaction and Parental Loyalty in Kindergartens: The Mediating Role of Parental Trust and Parental Relationship Commitment. *Frontiers in psychology*, 13, 822164. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.822164>
- Hussain, A., Kanwel, S., Khan, S., Alonazi, W. B., Malik, A., & Khan, A. A. (2025). Antecedents of Patient Loyalty: Exploring Mediating and Moderating Paradigms in Public Hospitals. *Patient Prefer Adherence*, 527–542. <https://doi.org/10.2147/PPA.S492710>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 *Tentang Optomalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195699/inpres-no-1-tahun-2022> (diakses: 24 Januari 2026)
- Kementerian Kesehatan RI. (2026). *Kelompok Usia*. Kementerian Kesehatan RI. <https://ayosehat.kemkes.go.id/kategori-usia/lansia> (diakses: 9 Januari 2026).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Tersedia di: https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan%20Menteri%20Pendayagunaan%20Aparatur%20Negara%20Nomor_63_2003.pdf (diakses: 25 Januari 2026).
- Kimfa, Y., Nisa, P. C. (2024). Peran Pengalaman, Komitmen, dan Perilaku Keterlibatan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 1097-1121. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11352052>
- Kurniajati, S., Utami, I. L., & Pujawan, Y. W. (2022). Literature Review Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(1), 7-14. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/jarsi/article/view/607>
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Peserta BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, 6(1). <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Latifah, I., Rapida I., Mintarsih, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Syariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa

- dengan Akad Ijarah di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(2), 170-179. <https://www.jurnal.masoemiversity.ac.id/index.php/dimamu/article/view/475/303>
- Lin, W., & Yin, W. (2022). Impacts of Service Quality, Brand Image, and Perceive Value on Outpatient's Loyalty to China's Private Dental with Service Satisfaction as a Mediator. *PLOS One*, 17(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). *The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lusianti, D., Subono, A., Lailiyah, N., Fahira, K. (2022). Membangun Loyalitas: Relationship Marketing dan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 238 – 245. <https://journal.unima.ac.id>
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134-145. <https://jurnal.itsm.ac.id>
- Mulyono, A. & Sunyoto, D. (2025). Dampak *Green Marketing*, Kesadaran Lingkungan, dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ramah Lingkungan di Yogyakarta. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 2629-2643. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i3.8883>
- Munthe, N., Rokan M. K., Rahmani, N. A. B. (2022). Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan Islami, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervenin Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 3728 – 3736. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Nisza, S. R. (2020). Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi *Halodoc* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang. *Jurnal Pundi*, 04(03), 417 – 430. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.329>
- Nurinsan, Renea, A. S., Asri, A. M. (2023). Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1), 84 – 90. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.1.84-90>
- Nurmalia, Yaser, M., Demiyati, C. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Terhadap Loyalitas di

- Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024. *Journal of Public Health Education*, 4(2), 56-61. <https://doi.org/10.53801/jphe.v4i2.343>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213-222. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Nursolihah, I. (2023). Analisis Kepuasan Rumah Sakit di Indonesia Bekerja Sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Malahayati*, 10(7), 2359-2549. <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan>
- Pangesti, E. N., Resmi, S., Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Cakrawangsa Bisnis*, 5(1). <https://doi.org/10.35917/cb.v5i1.481>
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 *Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/280861/peraturan-bpjs-kesehatan-no-6-tahun-2018> (diakses: 20 April 2025)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 *Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020> (diakses: 20 April 2025)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 *Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/136650/perpres-no-64-tahun-2020> (diakses: 20 April 2025)
- Rahmi, C.A.P., Widyawati, S.A., Wahyuni, S., Afandi, A. (2025). Mutu Pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran, Kabupaten Semarang. *Journal of Holistics and Health Sciences*, 7(2), 483 – 498. <https://doi.org/10.35473/jhhs.v7i2.691>
- Romantir, R., Giay, Z., Zainuri, A., & Tingginehe, R. M. (2024). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Asuransi BPJS Kesehatan dan Non Asuransi BPJS Kesehatan di RSUD Abepura Kota Jayapura. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(7), 2519-2540. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/902>
- Sabet, E., Rasyid, A., Pongtiku, A., Sonjaya, Y., Marihi, L. O. (2023). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Provita. *Journal of Economics Review (JOER)*, 3(2), 73-87. <https://doi.org/10.55098/joer.2.1.1-14>
- Sandra, Jayadi, & Paramudia. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Baraka. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(3), 1051-1063. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>

- Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta. *Dinasti International Journal of Management Science (DIJMS)*, 5(3). <https://doi.org/10.31933/dijms.v5i3>
- Sasongko, S.,R. (2021). Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis*.
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88-99. <https://doi.org/10.38035/jgsp.v2i2.202>
- Sertan, A., Çek, K., Öñiz, A., & Özgören, M. (2023). The Influence of Medicine Approaches on Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(9), 1254. <https://doi.org/10.3390/healthcare11091254>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of public health research*, 9(2), 1823. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sulung, N., & Yasril, A. I. (2022). *Metode Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling untuk Penelitian Kesehatan*. Deepublish.
- Sun, J. X., Liu, F. Y., & Hao, W. N. (2025). Organizational citizenship behavior of clinical nurses: A systematic review and meta-analysis. *Medicine*, 104(11), e41755. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000041755>
- Supangat, D. W., Noor, N. B., & Thamrin, Y. (2022). The Effect of Brand Image and Patient Satisfaction on Patient Loyalty in Outstanding Installations Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 3(3), 1–9. <https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v3i3.300>
- Supriatin, T., Purnama, E. D., Gunardi, W. D. (2022). The Effect of Service Quality and Nurse Therapy Communication on Complaints Handling Towards Patient Loyalty with Intervening by Patient Family Satisfaction. *International Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Management (HUSOCPUMENT)*, 2(2), 85-92. <https://doi.org/10.51715/husocpument.v2i2.157>

- Susriyanti, S., Krisna, N. L., Lusiana, L., & Nardo, R. (2023). Creating Customer Loyalty Through Commitment to Quality of Service Model of Brady Cronin. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(1), 32–47. <https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i1.458>
- Sutiyem, S., & Fitri, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. *Jurnal Pundi*, 5(3), 351-360. <https://doi.org/0.31575/jp.v5i3.371>
- Tahir, A. H., Adnan, M., Saeed, Z. (2024). The Impact of Brand Image on Customer Satisfactions and Brand Loyalty: A Systematic Literature Review. *Heliyon*, 10(16). [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(24\)12285-2](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(24)12285-2)
- Tamamekeng K., Moniharapon, & Roring. (2024). Pengaruh Persepsi Kualitas, Komitmen Afektif, dan Brand Experience Terhadap Loyalitas Merek (Studi Pada Konsumen J&T Manado). *Jurnal EMBA*, 12(1), 237-248. <https://ejournal.unstrat.ac.id>
- Telagawathi, N. L. W. S., Yulianthini, N. N. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan *Switching Barrier* Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 2476 – 8782. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24404>
- Trisno, A. O., & Berlianto, M. P. (2023). The Effect of Perceived Value, Brand Image, Satisfaction, Trust and Commitment on Loyalty at XYZ Hospitals, Tangerang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1). <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.22-33>
- Ulum, D., Fatimah F. S., Sumarni. (2020). Studi Fenomenologi: Loyalitas Keikutsertaan Peserta PBPU BPJS Kesehatan di Kabupaten Bantul 2020. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(2), 6-73. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2020.3\(2\).68-73](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2020.3(2).68-73)
- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268> (diakses: 21 April 2025)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787> (diakses: 20 April 2025)
- Utami, N. W., Wildan, Moh., Setiawan, E. R., & Purnamasari, A. T. (2022). Evaluasi Kepercayaan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Peserta JKN-KIS. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(06), 472–478. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i06.1537>
- Utami, N. W., Astuti, W., & Supriadi, B. (2025). The Influence of E-Servqual and Brand Image on Loyalty Mediated by BPJS Customer Trust in Malang Raya. In *Journal of Management, Economics and Finance*, 3 (3). <https://doi.org/10.46799/jmef.v3i3.137>

- Vimla & Taneja U. (2021). Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health services management research*, 34(4), 250–257. <https://doi.org/10.1177/0951484820962303>
- Wardhana, A. (2023). *Instrumen Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Widodo, S., Landyani, F., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian* (1st ed). CV Science Techno Direct.
- Wulandari, M. F., Nurmawaty, D., Nabila, A., Shorayasari, S. (2025). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan oleh Peserta Mandiri di Unit Rawat Jalan RS Sumber Waras Tahun 2024. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 4(1), 56-65. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyatv4i1.4111>
- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3(1), 83-91. <https://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fokusemba/article/view/985/532>
- Yumame, J. (2025). Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 3(2), 222–232. <https://wikep.net/index.php/JUKESAH/article/view/275/244>
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., Shang, S. M. (2017). Determinants of Patient Loyalty to Health Care Providers: An Integrative Review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>