

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, K., Trisuci, Y., & Sari, F. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Depresi Post Partum Di Puskesmas 'X'Cipayung Jakarta Timur. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 3.
- Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Arif, D. (2018). Pengaruh CRM Dan Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecopreneur Fakultas Ekonomi*, 2(1), 23.
- Arman, nurmiati muchlis. (2021). Integrasi Budaya Lokal dan Program Pelayanan Kesehatan dalam Penanganan. *Jurnal Penelitian Kesehtan Suara Forikes*, 12, 1–5.
- Attas, A. (2019). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus bank BNI cabang palopo). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 4(1), 1–4. <https://doi.org/10.35906/jm001.v4i1.296>
- Ayu, E., Faradila, N., Sidemen, A., & Witcahyo, E. (2016). Hubungan antara Faktor Pendukung Customer Relationship Management dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember (Correlation between Supporting Factors of Customer Relationship Management with Customer Loyalty in Outpatient Ins. *Repository Universitas Jember*.
- Bur, N., & Suyuti, S. (2020). Hubungan Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Poli Interna. *Window of Health Jurnal Kesehatan*, 3(1), 10–17.

- Cahyani, N., & Lestari, A. (2019). Upaya Preventif, Mutu, Kepuasan Dan Loyalitas Ibu Hamil Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Abdi Persada Banjarmasin. *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), 69– 84. <https://doi.org/10.37430/jen.v2i1.13>
- Darman, D., & Supriadi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat. *Jurnal Produktivitas*, 8(2), 246–252.
- Darmawati, Diana Febrita, Aida Fitri, Fithria, & Masyithah Audina. (2022). Efektivitas Edukasi Manajemen Nyeri pada Pasien yang Menjalani Sectio Caesarea terhadap Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin. *Journal of Medical Science*, 2(2), 54– 63. <https://doi.org/10.55572/jms.v2i2.58>
- Demiyanti, C., & G, C. S. (2018). Alternatif Kebijakan Operasional Customer Relationship Management di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 23–31. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.145>
- Djunaedi, D., Basrie, F. H., Lidiawan, A. R., & Vitasmo, P. (2022). Dampak Citra Destinasi, Faktor CRM dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Gunung Kelud pada Era New Normal. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(1), 26. <https://doi.org/10.31602/atd.v6i1.5801>
- Faizah, Wahono sumaryono, & Derriawan. (2020). Pengaruh Customer Relationship Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Pasien Non BPJS. *Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), 71–85.
- Hamzah, W., Sharief, S. A., & Syam, N. (2022). *Prosiding Nasional FORIKES 2022 : Pembangunan Kesehatan Multidisiplin Komitmen Affective Bidan dalam Menurunkan Angka Balita Stunting pada Era Pandemi Covid 19 di Kota Makassar Halaman 110 Diterbitkan oleh Forum Ilmiah Kesehatan*

(*FORIKES*) *Prosiding Nas.* 1, 110–113.

Indah Purnama Sari, Putri, L. T., & Baharuddin, Y. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rsia Bunda Anisyah Di Airtiris. *Riset, Jurnal Indonesia, Manajemen*, 2(4), 212–222.

Kemenkes RI. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021.
In *Pusdatin.Kemenkes.Go.Id*.

Kementrian Kesehatan RI. (2009). UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS.
Undang-Undang Republik Indonesia, 1, 41.
<https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>

Mauliddina, S. A., & Marwati, T. (2020). Analisis Pengaruh Program Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 3(1), 1–8.

Mesti, M. R. Ni. (2016). Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Onkologi Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 14(3), 214.

Muchlis, N., Amir, H., Cahyani, D. D., Alam, R. I., Landu, N., Mikawati, M., Febrianti, N., Junaidin, J., & Sinaga, M. R. E. (2022). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. *Journal of Medicine and Life*, 15(10), 1311–1317.
<https://doi.org/10.25122/jml-2022-0277>

Muchlis, N., Nasrudin, Samsualam, & Alwi, M. K. (2020). Potential pre-post-partum patient safety management problems by input-process-output approach in health care. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 12(3), 3042–3048.
<https://doi.org/10.31838/ijpr/2020.12.03.431>

Muchlis, N., Semmaila, B., & Amir, H. (2022). Perceived External Prestige:

- Meta-perception of Nurses and Customers' Opinion in Hospital, Makassar City. *International Journal of Health Sciences*, 6(2), 1169–1176.
- Nurmiati Muchlis, Haeruddin, N. S. (2022). Pola Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Penanganan Stunting di Wilayah Kerja Puskesmas Maiwa sebagai Lokasi Khusus Stunting Kabupaten Enrekang. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13, 180–185.
- Pratiwi, L., & Nina. (2019). Bauran Pemasaran, Customer Relationship Management, Mutu Layanan, Customer Experience Dan Citra Terhadap Loyalitas Pasien. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yima*, 2, 10.
- Qomariah, N. (2016). Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasiscustomer Relationship Management. *Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784*, 241. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/7331/23 - Nurul Qomariah.pdf?sequence=1>
- Rosmayani. (2016). Customer Relationship Management. *Jurnal Valuta*, 2(1), 83–98.
- Wasi, A. A., & Prayoga, D. (2022). Literatur review: Analisis Customer Relationship Marketing Dan Strategi Pendukung Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien RS Serta Kaitannya Dengan Pandemi Covid-19. *JURNAL KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO*, 21(2), 370–382.
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap di RSU Dewi Sartika Kendari. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 2(2), 97–105.