
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Raden Muhammad Nobel¹, Didin Syarifuddin², Purwadhi³

^{1,2,3} Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

¹radennobel@gmail.com, ²didinars123@gmail.com, ³purwadhi@ars.ac.id

Abstrak

Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien penerima jasa pelayanan di rumah sakit. Dampak dari kepuasan pasien adalah loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dimana pasien yang merasa puas akan kembali menggunakan jasa pelayanan, serta merekomendasikan kepada orang lain. Guna pencapaian kualitas pelayanan yang optimal, maka diperlukan pengembangan yang diarahkan terhadap peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang prima yang dapat terukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran, pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Cideres Kabupaten Majalengka. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan path analisis dengan SPSS dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan rumah sakit memberikan kontribusi atau terhadap kepuasan pasien sebesar 55,6% dan 44,4% dipengaruhi faktor variabel lain, kepuasan pasien memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas sebesar 79,4% dan 20,6% dipengaruhi faktor variabel lain, kualitas pelayanan rumah sakit memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas sebesar 51,8% dan 48,2% dipengaruhi faktor variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

Abstract

Service quality greatly influences customer satisfaction, in this case patients receiving services at hospitals. The impact of patient satisfaction is patient loyalty to the hospital. Patient loyalty is influenced by patient satisfaction with the overall quality of service, where satisfied patients will return to use the service and recommend it to others. In order to achieve optimal service quality, development is needed which is directed towards improving quality and excellent service quality which can be measured by the level of public satisfaction with the services received. The aim of this research is to find out and analyze the description, influence and relationship between service quality on satisfaction and its impact on outpatient loyalty at Cideres Hospital, Majalengka Regency. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 100 people. This type of research is quantitative research with the statistical instrument being path analysis using SPSS using validity and reliability tests. Based on the research results, it shows that the quality of hospital services contributes or influences patient satisfaction by 55.6% and 44.4% is influenced by other variable factors, patient satisfaction contributes or influences loyalty by 79.4% and 20.6% is influenced by other variable factors, quality Hospital services contribute or influence loyalty by 51.8% and 48.2% are influenced by other variable factors.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty

PENDAHULUAN

Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan tenaga lainnya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Semakin banyak pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Di era perkembangan teknologi saat ini menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan, dengan ini persaingan bisnis semakin ketat, maka pelayanan kesehatan harus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan terkait pelayanan kesehatan (Afrizal, Suhardi, 2018).

Di dalam pelayanan suatu rumah sakit, pemahaman terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan memiliki dampak yang besar, pasien yang dilaporkan memiliki pengalaman yang baik cenderung merasa puas. Kepuasan pasien meliputi harapan, kondisi fasilitas kesehatan, lingkungan, komunikasi dan informasi, keterlibatan dan keterlibatan, dan hubungan interpersonal, dampak dari kepuasan pasien adalah loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Widodo, M.R., Prayoga, D., 2022) dalam hal ini suatu organisasi rumah sakit. Keberlangsungan hidup suatu rumah sakit sangat tergantung dari loyalitas pasien. Loyalitas pasien sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan rumah sakit. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dimana pasien yang merasa puas akan kembali menggunakan jasa pelayanan, serta merekomendasikan kepada orang lain (Abdurrouf, M., Puspita Sari, D.W., 2017). Guna pencapaian kualitas pelayanan yang optimal, maka diperlukan pengembangan yang diarahkan terhadap peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang prima yang dapat terukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cideres merupakan salah satu Rumah Sakit (RS) di Kabupaten Majalengka dan ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum kelas B sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 200/Menkes/SK/II/1993. Letaknya yang berdekatan dengan kawasan Industri dan pemukiman padat penduduk menjadi tantangan dan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, agar dipercaya dan diminati oleh semua kalangan masyarakat Kabupaten Majalengka dan sekitarnya.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dituntut untuk menciptakan kepuasan pasien. Fokus dalam menjamin kepuasan pasien dapat menjadikan rumah sakit bersaing dalam pemenuhannya. Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menumbuhkan dan menjaga loyalitas pasien, terlebih dalam menghadapi era globalisasi dimana pasien dapat memilih rumah sakit sesuai kebutuhannya. (Bambela, I.D.N., Temesvari, N.A.T., 2021). Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari pihak rumah sakit. Oleh karena itu pasienlah yang akan memberikan penilaian terhadap jasa yang mereka dapatkan. Dengan perkembangan zaman, serta pola pikir masyarakat yang mulai berkembang akan pentingnya kesehatan untuk menunjang kegiatan sehari-hari, disatu sisi menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan bertambah terutama dalam hal menjaga hidup sehat, sehingga kesadaran masyarakat untuk datang ke rumah sakit untuk melakukan perawatan semakin tinggi. Disisi lain rumah sakit harus mampu memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang

ditawarkan salah satunya memberikan pelayanan yang memuaskan (Afrizal, Suhardi, 2018).

Sebagai cara untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Cideres setiap tahun diadakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap RSUD Cideres dengan jenis-jenis pertanyaan meliputi aspek-aspek keandalan, daya Tanggap, jaminan, empati, keunggulan.

Di bawah ini terdapat tabel tentang rata-rata angka kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkunjung ke unit rawat jalan RSUD Cideres.

Tabel 1. Rata-Rata Angka Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Cideres tahun 2019-2021

DATA	TAHUN		
	2019	2020	2021
Indeks Kepuasan Pasien	77,23	78,78	77,04

(Sumber : Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Cideres 2019-2021)

Dari tabel di atas didapatkan angka yang masih dibawah 95% sehingga dianggap belum memenuhi standar minimal yang ditetapkan oleh Kemenkes. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, nilai untuk kepuasan pasien harus diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dapat dikatakan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Berdasarkan data literatur, penulis melakukan pengambilan data dari Unit Rekam Medis tentang jumlah kunjungan total poliklinik RSUD Cideres yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RSUD Cideres

NO	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN	
		LAMA	BARU
1	2020	69.849	8.801
2	2021	39.182	4.561
3	2022	60.006	7.293

(Sumber : Unit Rekam Medis RSUD Cideres)

Dari tabel di atas terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien lama dan pasien baru di unit rawat jalan RSUD Cideres dari tahun 2020 ke tahun 2021. Salah satu faktor penyebab penurunan adalah adanya pandemi Covid 19 yang menyebabkan pembatasan kunjungan poliklinik. Dari tahun 2021 ke tahun 2022 terdapat kenaikan tetapi belum dapat mencapai angka kunjungan tahun 2020.

Terdapat kemungkinan lain mengenai penurunan angka kunjungan ke RSUD Cideres yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau dari faktor internal yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk kembali berobat ke Rumah Sakit dikarenakan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Path Analysis* (Analisis Jalur), adapun kriteria sampel adalah pasien rawat jalan RSUD Cideres periode 2020 – 2022, jenis kelamin laki-laki atau perempuan, usia 20 - 50 tahun, kunjungan ≥ 2 kali ke unit rawat jalan RSUD Cideres

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu dengan *non-probability sampling*, dimana metode statistik yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang tepat dalam penelitian digunakan Rumus Slovin. Didapat kan jumlah sampel 100 pasien yang diteliti

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner berbentuk pertanyaan/pernyataan sederhana dengan tipe pertanyaan tertutup dan metode yang digunakan adalah *Likert's Summated Rating* (LSR).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Rekapitulasi Bobot Total Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Frekuensi Kualitas pelayanan (X)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	24	27	48		1	373	Baik
2	Dokter memberikan kesempatan bertanya	34	41	11	14		367	Baik
3	Dokter menerangkan diagnosa penyakit dengan jelas	35	17	21	22	5	339	Cukup
4	Dokter memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai keahliannya	29	31	16	24		361	Baik
5	Pelayanan dokter tepat waktu ditawarkan	42	14	33	11		413	Baik
6	Pemeriksaan dokter dilakukan secara tepat dan sesuai prosedur	40	13	39	8		391	Baik
7	Dokter dan tenaga medis mempunyai kompetensi/ keahlian	35	17	21	22	5	327	Cukup
8	Saya merasa yakin dengan hasil pemeriksaan dan diagnosa dokter	24	27	48		1	373	Baik
9	Dokter menjelaskan diagnosa penyakit dengan cara yang menenangkan dan menyenangkan	42	14	33	11		387	Baik
10	Asisten/ Perawat meluangkan waktu berkomunikasi dengan pasien	39	19	17	25		344	Baik
11	Saya diperlakukan sangat baik oleh dokter dan seluruh karyawan rumah sakit	24	20	36	24	2	330	Cukup
12	Alat-alat kesehatan yang digunakan terlihat bagus dan modern	39	19	17	25		370	Baik
13	Alat-alat medis lengkap	35	17	25	20	3	371	Baik

No.	Pernyataan	Frekuensi Kualitas pelayanan (X)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
14	Karyawan berpenampilan rapi	35	17	21	22	5	351	Baik
15	Tempat pemeriksaan rapi, bersih dan nyaman	11	24	30	35		285	Cukup
Jumlah							5382	
Rata-rata							359	
Kategori								Baik

(Sumber: data diolah dari hasil kuesioner 2023)

Tabel 4. Rekapitulasi Bobot Total Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Frekuensi Kepuasan (Y)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
1	Saya mengharapkan alur pelayanan mudah dimengerti dan prosesnya tidak sulit	11	24	30	35		311	Cukup
2	Saya mengharapkan pelayanan kesehatan yang baik dan penangana yang sesuai dengan keluhan yang saya rasakan	41	15	16	25	3	464	Sangat baik
3	Saya mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dari semua sumber daya manusia yang ada di RSUD Cideres	18	38	12	27	5	253	Kurang baik
4	Dokter melakukan pemeriksaan dan memberikan informasi tentang penyakit dengan baik dan mudah dimengerti	17	26	42	11	4	331	Cukup
5	Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan yang baik sesuai uraian tugas masing-masing karyawan	23	32	17	28		367	Baik
6	Karyawan yang terkait dengan pelayanan poliklinik memberikan rasa nyaman saat pelayanan dan siap membantu memberikan semua informasi yang tidak dimengerti	17	30	34	19		320	Cukup
7	Alur pelayanan kesehatan yang saya ikuti sesuai dengan yang saya harapkan	20	28	21	25	6	366	Baik
8	Pelayanan kesehatan yang saya dapatkan sesuai dengan yang saya harapkan	21	30	25	16	8	338	Cukup
9	Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cideres yang	11	28	28	29	4	286	Cukup

No.	Pernyataan	Frekuensi Kepuasan (Y)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
	saya rasakan sesuai dengan yang saya harapkan							
10	Alur pelayanan di Poliklinik RSUD Cideres lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan saat saya berobat di RS lain	22	33	12	33		364	Baik
11	Dokter lebih teliti dalam melakukan pemeriksaan dan lebih jelas dalam menerangkan diagnosa penyakit dibandingkan dengan dokter di RS lain	32	16	24	23	5	399	Baik
12	Karyawan dan tenaga kesehatan lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan sangat menguasai tugasnya dibandingkan dengan di RS lain	18	19	28	28	7	279	Cukup
13	Seluruh dokter di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cideres sangat baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dan sesuai dengan yang saya harapkan.	21	30	29	13	7	328	Cukup
14	Seluruh tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cideres sangat baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dan sesuai dengan yang saya harapkan.	13	22	33	32		298	Cukup
15	Seluruh karyawan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cideres dapat menerangkan alur pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami sesuai dengan yang diharapkan.	36	20	19	25	0	431	Sangat baik
Jumlah							5135	
Rata-rata							342	
Kategori								Baik

(Sumber: data diolah dari hasil kuesioner 2023)

Tabel 5. Rekapitulasi Bobot Total Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Frekuensi Loyalitas (Z)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
1	Bersedia menerima terapi jangka panjang terus menerus di unit rawat jalan RSUD Cideres	13	22	32	32	1	314	Cukup
2	Bersedia melakukan pemeriksaan penunjang atas	38	20	17	25		371	Baik

No.	Pernyataan	Frekuensi Loyalitas (Z)					TS	Kriteria
		5	4	3	2	1		
	setiap saran pemeriksaan di unit rawat jalan RSUD Cideres							
3	Bersedia melakukan terapi pemulihan atas setiap saran pemeriksaan di unit rawat jalan RSUD Cideres	18	38	16	25	3	343	Baik
4	Saya tidak mudah percaya terhadap berita negatif tentang kekurangan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD	21	31	21	14	13	333	Cukup
5	Saya tidak terpengaruh terhadap berita tentang kekurangan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Cideres	22	32	19	27		349	Baik
6	Saya tidak terpengaruh terhadap ajakan orang lain untuk pindah perawatan ke rumah sakit lain	18	19	26	28	9	309	Cukup
7	Saya bersedia menjelaskan kepada teman, saudara dan kerabat tentang jenis pelayanan dokter spesialis apa saja yang ada di unit rawat jalan di RSUD Cideres	20	25	24	24	7	327	Cukup
8	Saya bersedia menjelaskan kepada teman, saudara dan kerabat tentang semua jenis pelayanan yang ada di RSUD Cideres	18	26	45	9	2	349	Baik
9	Saya bersedia menjelaskan kepada teman, saudara dan kerabat tentang sejarah keberadaan RSUD Cideres dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Majalengka	17	30	34	19		123	Sangat kurang
Jumlah							2.818	
Rata-rata							313	
Kategori								Cukup

(Sumber: data diolah dari hasil kuesioner 2023)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji t dengan tingkat $\alpha = 5\%$, diketahui $n = 100$, dengan $df = n-2$ yaitu $df = 98$ adalah $1,98447$. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai thitung $11,077 > t_{tabel} 1,98447$ dengan probabilitas signifikansi kualitas pelayanan (X) pada level

0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan RSUD Cideres. Artinya jika kualitas pelayanan rumah sakit semakin baik maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan. Variabel kualitas pelayanan rumah sakit memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 55,6% dan 44,4% dipengaruhi faktor variabel lain

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Uji t dengan tingkat $\alpha = 5\%$, diketahui $n = 100$, dengan $df = n-2$ yaitu $df = 98$ adalah 1,98447. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai thitung 19,433 $>$ ttabel 1,98447 dengan probabilitas signifikansi Kepuasan (Y) pada level 0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya Kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat pada pelayanan RSUD Cideres. Artinya jika Kepuasan semakin baik maka loyalitas masyarakat akan mengalami peningkatan. Variabel kepuasan memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas masyarakat sebesar 79,4% dan 20,6% dipengaruhi faktor variabel lain.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Uji t dengan tingkat $\alpha = 5\%$, diketahui $n = 100$, dengan $df = n-2$ yaitu $df = 98$ adalah 1,98447. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas masyarakat diperoleh nilai thitung 10,255 $>$ ttabel 1,98447 dengan probabilitas signifikansi Kualitas pelayanan (X) pada level 0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat pada pelayanan RSUD Cideres. Artinya jika Kualitas pelayanan semakin baik maka loyalitas masyarakat akan mengalami peningkatan. Variabel kualitas pelayanan rumah sakit memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas sebesar 51,8% dan 48,2% dipengaruhi faktor variabel lain.

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan rawat jalan RSUD Cideres Kabupaten Majalengka diinterpretasikan dalam kategori baik dengan fokus perbaikan terhadap tempat pemeriksaan.
2. Kepuasan Pasien rawat jalan RSUD Cideres Kabupaten Majalengka diinterpretasikan dalam kategori baik dengan fokus perbaikan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dari semua sumber daya manusia yang ada di RSUD Cideres.
3. Loyalitas Pasien rawat jalan RSUD Cideres Kabupaten Majalengka diinterpretasikan dalam kategori cukup dengan fokus perbaikan tentang kesediaan pasien untuk menjelaskan kepada teman, saudara dan kerabat tentang sejarah keberadaan RSUD Cideres dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat Kabupaten Majalengka.
4. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan Rumah sakit Cideres Majalengka. Artinya jika kualitas pelayanan rumah sakit semakin baik maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan.
5. Kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat pada pelayanan Rumah sakit Cideres Majalengka. Artinya jika Kepuasan semakin baik maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan.
6. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada pelayanan Rumah sakit Cideres Majalengka. Artinya jika Kualitas pelayanan semakin baik maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan.

7. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien rawat jalan RSUD Cideres Kabupaten Majalengka

DAFTAR PUSTAKA

- UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 200/Menkes/SK/II/1993 Tentang penetapan RSUD Cideres menjadi Rumah Sakit Umum kelas B.
Profil RSUD Cideres tahun 2022.
Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Cideres 2019-2021.
Drucker, P.F. (2020). *Pengantar Manajemen.*, Jakarta : Pustaka Binaman Presindo.
Fayol, Henry. (20018), *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT Elex Media.
Gasperz,, V. (2017). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Services*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
Ghozali, I. (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
Griffin, Jill. (2019). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : PT Erlangga.
Hawkins dan Lonney. (2018), *Service Quality and Satisfaction*, Edisi ke 4, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
Kotler, Phillip dan Keller (2019), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.
Lovelock, C dan Wright, L.K. (2012), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Indeks.
Moorhead, G., Griffin, R.W. (2019), *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.
Oliver, R. L. (2017). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*.Routledge, New York : M.E. Sharpe
Peter, J.P., Olson, J.C. (2017), *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke 9 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
Priansa, D.J. (2017), *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung : Alfabeta.
Retherford, R.D. (2018). *Statistical Models For Causal Analysis. Program on Population East-West Center* , Honolulu : A Wiley-Interscience Publication.
Schiffman, L.G., Kanuk,L.L., Wisenblit, J. (2011), *Consumer Behaviour*. London : Pearson
Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : CV. Alfabeta.
Suliyanto (2018), *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
Terry, G.R. (2021), *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
Tjiptono, Fandy, 2020, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
Yang, Z., [Peterson](#), R.T., (2017), *Psychology & Marketing*, Honolulu : A Wiley-Interscience Publication.
Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Boston : Mc.Graw-Hill.
Abdulaziz Ar., Bajamal, Supriyantoro, Rina Anindita (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit, *Journal of Hospital Management*, Vol.3, No.1, Maret 2020
Afrizal, Suhardi (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas

- Pasien, Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang, Vol 4, No. 1, Edisi Juli 2018.
- Ariany, I.V., Lutfi, A. (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi*, Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan Vol. 5, No.4, Juli 2021.
- Bambela, I.D.N., Temesvari, N.A. (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit : literature review*, Journal of Hospital Management, Vol. 4 No 2, September 2021.
- Darmawan, W.E., Arwani, M., Supriyono (2021), *Pengaruh Customer Perceived Value Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam "Sunan Kudus" Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 21, No. 1.
- Irawan, B. (2020), *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)*, Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi Vol. 9 No. 3, Mei – Oktober 2020
- Marhenta, Y.B.M., Satibi, Wiedyaningsih, C. (2018), *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In Primary Health Facilities*, Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, Vol. 8 No. 1.
- Oentara, S., Bernarto, I. (2022), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Wellclinic Gading Serpong*. Indonesian Marketing Journal Vol. 2, No. 1, April 2022.
- Widodo, M.R., Prayoga, D. (2022), *Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Vol. 5, No. 2, Februari 2022.
- Sari, M.S. (2021), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung)*, Jurnal Economix Vol. 9 No 1, Juni 2021