

Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi

¹Syifa Rizki Fauziah, ²Burhanuddin Basri, ³Hadi Abdillah

^{1,3}Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

²Program Studi D3 Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

How to cite (APA)

Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4 (1) 43-50.

<https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.808>

History

Received: 21 Juli 2023

Accepted: 7 November 2023

Published: 1 Desember 2023

Corresponding Author

Syifa Rizki Fauziah, Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Syifarizkifauziah02@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan dan yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan data dari bidang rekam medik Rumah Sakit Sekarwangi diperoleh data jumlah pasien rawat inap non – BPJS pada tahun 2020 – 2022 terjadi penurunan. Pelayanan Kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang positif akan berdampak juga pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Loyalitas pasien merupakan salah satu manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan menggunakan rancangan *cross-sectional* dengan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* dengan jenis *accidental sampling*.

Hasil: Berdasarkan hasil uji Chi-square didapatkan P value: $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima. Dengan hasil, adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Saran: : Saran kepada Rumah Sakit Sekarwangi peneliti menyadari dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien baik terhadap Rumah Sakit.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

Pendahuluan

organisasi dibidang pelayanan Kesehatan, dimana produk yang dihasilkannya adalah jasa (Hakim 2019). Menurut Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2021 Pasal 1 menyatakan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021).

Kesadaran masyarakat terhadap Kesehatan akan meningkat melalui Pembangunan Kesehatan, mengakibatkan terjadinya peningkatan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi, Daerah maupun Kabupaten/Kota berkewajiban memenuhi tuntutan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan dibidang Kesehatan. Kewajiban tersebut telah diatur dalam Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa “Setiap orang berhak memperoleh pelayanan Kesehatan”, Pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab penuh atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dalam fasilitas pelayanan umum yang layak” (Kasenda 2019). Kesadaran masyarakat terhadap Kesehatan akan meningkat melalui pembangunan Kesehatan, yang berakibat pula pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan. Oleh karena itu, Pemerintah daerah, provinsi maupun kabupaten/kota berkewajiban memenuhi tuntutan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan public dibidang Kesehatan. Kewajiban tersebut ditegaskan dalam Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), pasal 28 H, ayat 1 yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, pasal 34 ayat 3 yang menyatakan “Negara bertanggung jawab penuh atas penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dalam fasilitas pelayanan umum

yang layak”. Era reformasi yang kita jalani telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagi bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan Kesehatan (Kasenda 2019).

Seringkali masyarakat beranggapan hanya kepada perspektif pemberi layanan saja, tetapi kualitas pelayanan pun menjadi salah satu hal yang penting bagi loyalitas pasien. Berbagai cara dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit, salah satu cara yang efektif yaitu dari kacamata konsumen atau pasien. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan persepsi konsumen (Sumadi, 2022).

Pelayanan Kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang positif akan berdampak juga pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Loyalitas pasien merupakan salah satu manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari Rumah Sakit tersebut. Loyalitas adalah salah satu bukti pasien untuk selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap Rumah Sakit Tersebut. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap pasien memiliki dasar loyalitas yang berbeda, hal terbut tergantung dari obyektivitas setiap pasien (Sari 2020). Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien harus diperhatikan oleh penyedia jasa layanan Kesehatan seperti pada kualitas layanan sara dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan Kesehatan, kecepatan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan pada pasien (Dewi, 2017).

Sumber pembiayaan Kesehatan dapat diperoleh dari pemerintah dengan menggunakan layanan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) maupun pembiayaan

mandiri oleh pasien (Pasien Umum) (Sumadi 2022).Loyalitas menjadi salah satu bentuk nyata pasien atas kesediaan untuk menggunakan atau datang Kembali, memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap Rumah Sakit (Sudaryanto 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Sekarwangi dengan metode wawancara pada 5 orang pasien menggunakan beberapa pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh rumah sakit. 3 orang pasien mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan sangat baik, 2 orang pasien mengatakan kualitas pelayanan dan fasilitas cukup baik, akan tetapi ruang perawatan yang kurang nyaman dan ketepatan waktu atau respon *time* masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada pasien misalnya pada saat keluarga pasien meminta pertolongan untuk digantikan cairan infus ke perawat masih ada perawat yang mengatakan sebentar atau nanti dulu. Menurut pasien hal ini mungkin di karenakan banyaknya pasien yang sedang di rawat pada saat itu.

Berdasarkan data dari bidang rekam medik Rumah Sakit Sekarwangi diperoleh data jumlah pasien rawat inap non – BPJS Rumah Sakit Sekarwangi pada tahun 2020 – 2022 terjadi penurunan. Dimana pada tahun 2020 berjumlah 4078, pada tahun 2021 berjumlah 3590, dan pada tahun 2022 yang terhitung dari bulan Januari – Juni berjumlah 1576.Semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin tinggi juga

loyalitas pasien. Namun kualitas layanan berpengaruh juga terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi, pasien juga bisa jadi tetap memutuskan untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit tersebut walaupun menerima kualitas layanan yang kurang baik atau sebaliknya (Sari, 2021).

Dari Uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Metode

Metode yang digunakan yaitu analitik korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. *Cross Sectional* merupakan pendekatan yang sifatnya sesaat menekankan pada waktu pengukuran dan observasi data yang dilakukan hanya satu waktu saja dan tidak semua subyek penelitian harus diobservasi pada waktu atau hari yang sama (Retnaningtyas 2020). Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Hasil

Hasil Univariat

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak (59,6%) dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak (40,4%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Laki – laki	56	59,6%
Perempuan	38	40,4%
Total	94	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa sebagian besar usia 20-30 tahun sebanyak (11,7%), usia 30-40 tahun

sebanyak (24,5%), dan Usia > 40 tahun sebanyak (63,8%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (n)	Presentase (%)
20 – 30 tahun	11	11,7%
31 – 40 tahun	23	24,5%
>40 tahun	60	63,8%
Total	94	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan jumlah responden berpendidikan SD sebanyak (41,5%), berpendidikan SMP

sebanyak (17,0%), berpendidikan SMA sebanyak (36,2%), dan berpendidikan perguruan tinggi sebanyak (5,3%)

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Presentase (%)
SD	39	41,5%
SMP	16	17,0%
SMA	34	36,2
PT	5	5,3
Total	94	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Sekarwangi

responden kategori cukup sebanyak (50,0%), dan kategori baik sebanyak (50,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Cukup	47	50,0%
Baik	47	50,0%
Total	94	100%

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa Loyalitas Pasien responden kategori

cukup sebanyak (52,1%), dan kategori baik sebanyak (47,9%)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Loyalitas Pasien

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Cukup	49	52,1%
Baik	45	47,9%
Total	94	100%

Analisa Bivariat

Berdasarkan tabel 5 diatas dari jumlah responden 94 menunjukan data bahwa Kualitas Pelayanan Cukup yang mengalami Loyalitas Pasien Cukup sebanyak (45,7%), Kualitas Pelayanan Cukup yang mengalami Loyalitas Pasien Baik sebanyak (4,3%). Sedangkan Kualitas Pelayanan Baik yang mengalami Loyalitas

Pasien cukup sebanyak (6,4%) dan Kualitas Pelayanan Baik yang mengalami Loyalitas Baik sebanyak (43,6%). Dari hasil uji Chi-square didapatkan p value: $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi

Kualitas	Loyalitas Pasien	Total	P Value
----------	------------------	-------	---------

pelayanan	Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	
Cukup	43	45,7 %	4	4,3 %	47	50,0 %	0,000
Baik	6	6,4 %	41	43,6 %	47	50,0 %	
Total	49	52,1 %	45	47,9 %	94	100%	

Pembahasan

Analisis Univariat

Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Sekarwangi responden kategori cukup sebanyak (50,0%), dan kategori baik sebanyak (50,0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Astuti, 2022) Bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik dan memuaskan. Karena kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Beringin Jaya Labuhan Batu Selatan menjadi acuan setiap pasien untuk menggunakan kembali produk jasa atau tidak. Apabila kualitas pelayanan baik maka akan menimbulkan kepuasan dan pasien pun akan menggunakan kembali produk jasa tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk mempengaruhi pasien agar bisa datang kembali ke Rumah Sakit yang sama.

Menurut peneliti kualitas pelayanan sebagai faktor yang diharapkan dan pengendali dari tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pasien. Memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin Kerjasama yang kuat dengan pihak Rumah Sakit. Dalam jangka waktu yang Panjang, Kerjasama seperti ini memungkinkan Rumah Sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta apa yang mereka butuhkan. Dengan demikian, Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin untuk pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan.

Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data Loyalitas Pasien pada kategori cukup sebanyak (52,1%) dan kategori baik sebanyak (47,9%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja (2016) Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden menyatakan loyalitas dalam kategori cukup dan 16 responden menyatakan loyalitas dalam kategori kurang. Loyalitas merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk memprediksi peningkatan penjualan dan keuangan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan (Griffin, 2019).

Rauyren & Miller, menyatakan bahwa loyalitas pasien disebabkan oleh faktor rasional dan emosional. Faktor rasional bisa disebabkan oleh karakteristik pasien, sementara faktor emosional bisa disebabkan oleh perasaan pasien. Menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pasien merupakan kunci keberhasilan pemasaran jangka Panjang. Rumah Sakit yang membentuk ikatan dengan pasien harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam (Sari, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berkunjung ke puskesmas Beringin Jaya Labuan Batu Selatan merasa sangat memuaskan dan baik. Karena kualitas pelayanan itu sendiri yang membuat pasien puas sehingga loyalitas dari pasien itu sendiri untuk datang Kembali ke puskesmas Beringin Jaya Labuan Batu Selatan tersebut (Astuti, 2022).

Menurut peneliti setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak Rumah Sakit. Adanya jaminan untuk pasien yang datang akan

dilayani secara baik, diberikan rasa aman, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit akan bertambah dan akan datang Kembali atau loyalitas terhadap Rumah Sakit tersebut..

Analisis Bivariat

Dari hasil uji chi-square didapatkan bahwa P value: $0,000 < 0,05$, dimana dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Dimana hipotesis diterima dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas rawat jalan. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Bedah Saraf RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden maka semakin tinggi juga loyalitas pasien (Purba, 2021).

Berdasarkan analisis jalur dan pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari, dari hasil analisis diperoleh nilai kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 16,4%. Hal ini berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada 83 pasien, sedangkan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien diperoleh $0,106 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari tidak berpengaruh secara langsung kepada pasien. Hal ini bisa terjadi karena penampilan fisik Rumah Sakit dan fasilitas yang masih kurang memadai (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Menurut peneliti kualitas pelayanan terjadi karena pasien merasa bahwa tenaga Kesehatan tidak hanya

memberikan pelayanan yang baik saja dalam proses pengobatan tetapi pihak Rumah Sakit pun menyediakan fasilitas yang baik dan memberikan perhatian khusus untuk pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi. Loyalitas merupakan bukti pasien untuk selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas Rumah Sakit tersebut. Pasien yang royal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan Kesehatan yang sama. Jika pasien sudah merasa nyaman dan memiliki ikatan emosional yang baik dengan Rumah Sakit tersebut walaupun pembiayaan di Rumah Sakit mengalami kenaikan pasien tersebut akan tetap datang Kembali ke Rumah Sakit tersebut. Apabila pasien sudah merasa nyaman, percaya dan simpatik pada Rumah Sakit tersebut akan mudah untuk melakukan promosi dan membawa dampak positif bagi Rumah Sakit Sekarwangi.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dengan 94 responden dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden diantaranya jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak (59,6%), umur mayoritas usia >40 tahun sebanyak (63,8%), Pendidikan mayoritas SD sebanyak (41,5%) dan pekerjaan mayoritas Buruh sebanyak (35,1%), kualitas pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Sekarwangi dengan kategori cukup sebanyak (50,0%) dan kategori baik sebanyak (50,0%), loyalitas pasien pada kategori cukup sebanyak (52,1%) dan kategori baik sebanyak (47,9%). Dari uji chi-square didapatkan p value: $0,000 < 0,05$, maka kesimpulan yang didapat adalah adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Sekarwangi.

Saran

Saran kepada Rumah Sakit Sekarwangi peneliti menyadari dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien baik terhadap Rumah Sakit. Oleh karena itu, Rumah Sakit harus lebih

meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memberi pengaruh tiffi terhadap pembentukan loyalitas pasien. Bagi masyarakat disarankan yang sudah merasa pelayanan Rumah Sakit kualitasnya baik jika akan melakukan pengobatan atau kontrol disarankan untuk Kembali lagi ke Rumah Sakit Sekarwangi. Disarankan Penelitian selanjutnya dapat meneliti menggunakan penelitian yang lebih komprehensif dan memperhatikan juga sampel yang digunakan untuk lebih beragam lagi.

Daftar Pustaka

- 1945, U. D. (2022). Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. <https://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>
- Astuti, S., Seswandi, A., & Kuning, U. L. (2022). Pengaruh mediasi kepuasan pasien pada hubungan karakteristik dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Ncssr*, 231–235.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Griffin, EM. 2019. *A First Look at Communication Theory, Tenth Edition*. McGraw Hill Education, New York.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Indrawan, D., Lengkong, S. G., Burhan, L., Rahmawati, L., & Sulistiadi, W. (2022). Membangun Brand Layanan Kesehatan Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.15575/jb.v1i1.17199>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kasenda, P. N. ., Gosal, R., & Pangemanan, S. E. (2019). Patricia N.F Kasenda, Ronny Gosal, And S.E. Pangemanan, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Ratatotok Buyat Kecamatan Ratatotok Kabupaten Minahasa Tenggara Issn : 2337 - 5736,” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 3, No. 3 (2019), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/26666/26287>
- Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar.1–13. <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6><https://doi.org/10.1007/s41980-018-01012-0><https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.04.019><https://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014><http://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041><https://arxiv.org/abs/1502.02041>
- NIRMAYATI, N., Devi Fitriani, A., & Simanjorang, A. (2020). Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 13–20. <https://doi.org/10.34035/jk.v11i1.405>
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. 086146.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan

- Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). Jurnal Ekonomi KIAT, 32(2), 1–16
- Retnaningtyas, E., Astutik, F., Wati, A. F., & Malo, S. (2020). Analisis Kemampuan Aplikasi Metode Kalender Keluarga Berencana Wanita Usia Subur (WUS) Dalam Menentukan Masa Subur Di Puskesmas Balowerti Kota Kediri. *Journal for Quality in Women's Health*, 3(1), 44–49. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v3i1.48>
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360%0Ahttps://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- Sumadi, A. F., Mardiyoko, I., & Pratama, Y. Y. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 86. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.913>
- Tamonsang, M., & Dwi, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Pragmatis Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nLBWHG5BYnIJ:https://journal.uwks.ac.id/index.php/pragmatis/article/download/2087/1208&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=idz>
- 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.