JURNAL EKONOMI GLOBAL
Volume 1 No. 2 (2022) Februari
P-ISSN: 2722-4937, E-ISSN: 2722-4961
Website: https://pasca-umi.ac.id/index.php/jeg
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep

Herman[1], Jeni Kamase[2], Syamsu Nujum[3], Ratna Dewi[4]

[1]Stikes Yapika. *Email:* hermanmm68@gmail.com.
[2,3,4]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.

Email Korespondensi: hermanmm68@gmail.com.

Abstrak
Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk : (1) Menganalisis pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep (2) Menganalisis pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep (3) Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (4) Menganalisis pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan harga terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memakai data primer dan sekunder melalui kuesioner sebanyak 180 responden. Penelitian ini dlakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep, Data dianalisis menggunakan program SEM AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. (3) Perbaikan layanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. (4) Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep (5) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien (6) Perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien (7) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Harga dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien..

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan, Harga, Kepuasan, Loyalitas Pasien.

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin akses masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan yang selenggarakan oleh fasilitas kesehatan, Sarana pelayanan kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit, masih memiliki mutu pelayanan yang rendah tingkat pelayanan yang diberikan jauh dari harapan pasien. Padahal yang seharusnya terjadi adalah dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan pelanggan yakni pasien (Depkes RI, 2016). Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelambatan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis. (Depkes RI, 2016). Undang-Undang Nomor 22 tahun 2016 tentang Pemerintahan Daerah sejak berlaku, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu khususnya pelayanan pemerintah, maka pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan pelayanannya di segala bidang. Di bidang kesehatan tuntutan serupa juga menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di

era mendatang. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pasien, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan denagn rumah sakit, dalam jangka panjang ikatan seperti ini memahami dengan seksama apa yang menjadi harapan pasien. (Tjiptono, 2020:34).

Islam menaruh perhatian yang besar sekali terhadap dunia kesehatan termasuk dalam pelayanan kesehatan dimana telah disebutkan dalam Q.S Al Baqarah ayat 267 dimana dalam ayat tersebut islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Salah satu misinya, RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep berusaha menyediakan layanan seimbang antara fungsi profit dan fungsi sosial dengan memberlakukan harga layanan yang terjangkau terutama untuk warga kurang mampu. Dari 207 tempat tidur yang ada, RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep memiliki kamar kelas III sejumlah 44% atau sejumlah 83 tempat tidur yang diprioritaskan untuk masyarakat kurang mampu. Berdasarkan Tabel 1 indikator pelayanan medis, harga kamar kelas II dan III di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep lebih rendah dibandingkan dengan harga kamar kelas II dan III di rumah sakit lainnya. Hal ini menunjukkan RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep cukup memfasilitasi layanan kesehatan untuk warga kurang mampu denganmenetapkan harga kamar yang relatif terjangkau. RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep sebagai satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kota Pangkep diamanatkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau kepada seluruh masyarakat Kota Pangkep. Setelah beberapa tahun beroperasi, RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Umpan balik dari pasien terhadap pelayanan, harga, tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat menjadi masukan berharga dalam usaha peningkatan pelayanan di masa yang akan datang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan dengan maksud untuk menjawab berbagai permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai tujuan yang ingin dicapai melalui pengujian hipotesis. Beberapa alasan mendasar antara lain:

1. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatory yaitu suatu penelitian yang berusaha mencari hubungan-hubungan yang baru, dan eksplanatory yaitu penelitian dilakukan dengan berusaha menjelaskan berbagai gejala yang ditimbulkannya dari suatu objek penelitian.
2. Ditinjau dari aspek tujuan penelitian maka penelitian adalah merupakan studi kausalitas yang berusaha menjelaskan hubungan antara variabel endogen (dependen) dan variabel eksogen (independen) yang terdiri atas Kualitas layanan (X1), Perbaikan layanan (X2), dan Harga (X3), Kepuasan Pasien (Y1), dan Loyalitas Pasien (Y2) di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep.
3. Ditinjau dari aspek datanya, maka penelitian ini adalah penelitian ex post facto, yang berarti penelitian yang telah berlalu atau telah terjadi. dengan kata lain penelitian yang bersifat pencarian empirik yang sistemik, dimana peneliti tidak dapat mengontrol variabel bebasnya akibat peristiwa yang berlalu sehingga sifat datanya tidak dapat di manipulasi.

Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Kualitas layanan, Perbaikan layanan, Harga, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. pendekatan penelitian adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dan metode kualitatif serta mengkombinasikan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif (Sugiyono, 2012).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hubungan Nilai Rata-Rata (Mean) dengan Nilai Bobot Faktor (Factor Loading)

Variabel Penelitian	Indikator Variabel	
Kualitas Layanan (X1)	Keselamatan pasien	4.22
	Kenyamanan pasien	4.45
	Pengetahuan	4.41
	Kesenangan pasien	4.43
	Self care	4.31
	Kecemasan	4.25
Perbaikan Layanan (X2)	Ketepatan Waktu	4.33
	Informasi	4.11
	Kompetensi Tehnis	4.35
	Kemampuan	4.26
Harga (X3)	Daya saing	4.16
	Kesesuain harga	4.38
	Keterjangkauan Harga	4.44
Kepuasan Pasien (Y1)	Harapan kepuasan	4.42
	Kesesuaian Kepuasan	4.15
	Jaminan kepuasan	4.33
Loyalitas Pasien (Y2)	Kesetiaan	4.42
	Mereferensikan	4.36
	Ketahanan	4.14

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,049) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,192, Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan dengan indikator keselamatan pasien, keselamatan pasien adalah upaya yang dilakukan di pelayanan kesehatan untuk mencegah terjadinya cidera dan tindakan yang tidak seharusnya dilakukan pada pasien. kenyamanan pasien, kenyamanan pasien adalah kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan dan harus terpenuhi oleh setiap pasien, penyampaian kenyamanan memberikan kekuatan bagi pasien dalam membentuk sikap terkait kesehatan dirinya pengetahuan, pengetahuan adalah suatu hal yang perlu diketahui dan dimengerti oleh pasien dalam hal tindakan dan kemampuan yang dilakukan oleh Medis dan Paramedis. kesenangan pasien, kesenangan pasien adalah suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan sehingga menimbulkan perasaan bahagia. self care, self care adalah Aktivitas pasien yang bertujuan memenuhi kebutuhan keberlangsungan hidupnya, mempertahankan kesehatan serta menyejahterakan individu sebaik-baiknya dalam keadaan sehat maupun sakit. Kecemasan, Kecemasan adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan pasien, berupa respon-respon psikologis yang timbul sebagai antisipasi bahaya yang tidak nyata atau khayalan. kecemasan terhadap kepuasan pasien dengan indikator harapan kepuasan, kesesuaian kepuasan, dan jaminan kepuasan. Hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 1 bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai kualitas layanan maka semakin tinggi nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya

bahwa semakin rendah nilai kualitas layanan maka semakin rendah nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya tidak signifikan. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa kontribusi terbesar indikator kualitas layanan yang telah dipenuhi adalah indikator kenyamanan pasien, namun indikator terendah adalah keselamatan pasien. Kepuasan pasien banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kenyamanan pasien, sebagaimana kenyamanan merupakan hal yang penting dan menjadi kesan pertama pasien saat dirawat di ruang rawat inap. Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan perawatan atau pulang paksa karena ketidaknyamanan baik fisik, psiko-spiritual, lingkungan fisik dan sosial budaya berbeda. Penelitian Anjaryani (2014) disebutkan bahwa lama tidaknya pasien dirawat dipandang dari 2 pendekatan yaitu penyakit yang diderita pasien memang membutuhkan waktu yang lama (bisa lebih semi nggu) dan pasien merasa betah dalam menjalani perawatan. Hal ini muncul karena hal yang bersifat psikologis maupun administratif sesuai dengan harapan pasien. Dalam Hal ini Rumah Sakit merupakan institusi kesehatan melalui tenaga medisnya yang memberikan produk berupa jasa maka lama tidaknya pasien dirumah sakit merupakan tolok ukur tersendiri untuk mengukur sisi keberhasilan dari segi pemasaran bahwa ternyata pasien merasa puas sehingga memilih berada di rumah sakit intuk pemulihan daripada dirumah.

Pasien merasakan kenyamanan hal ini berkaitan dengan faktor umur, pengalaman masa lalu, kecemasan terhadap tindakan yang akan dilakukan, dukungan keluarga dan nyeri. Nyeri berhubungan dengan kenyamanan pasien. Rahmawati (2014) menjelaskan nyeri mengakibatkan tanda dan gejala ketidaknyamanan. Seseorang mengalami nyeri menderita secara fisik dan mental, perasaan nyeri menimbulkan ketegangan sehingga ketidaknyamanan berasal dari aspek fisik dan psikologis. Perilaku ketidaknyamanan ini misalnya pasien tidak betah dirawat dan ingin segera pulang. Menurut asumsi penulis perawat senantiasa menciptakan kenyamanan pasien untuk mendapatkan kesejahteraan dengan situasi, kondisi dan terhindar dari ketegangan dan ketidaknyamanan oleh sebab itu kenyamanan menjadi alasan penting bagi pasien dalam pemilihan tempat pelayanan saat butuh perawatan. Menurut asumsi penulis, kenyamanan merupakan proses interaksi dengan pasien merupakan bentuk keberhasilan perawat memberikan pelayanan yang baik, menciptakan lingkungan yang kondusif dan mengupayakan kesejahteraan bersama. Apabila pasien bebas ketidaknyamanan maka memperlihatkan kesejahteraan dan motivasi pasien untuk segera sembuh. Menurut Joagum, C. (2008), rasa nyaman pasien berhubungan dengan kepuasan pasien menerima pelayanan keperawatan. Penelitian Senarath et al (2016) menyatakan lebih dari separuh (60%) pasien puas terhadap kemampuan perawat dalam merespon sesuai kebutuhan pasien, kemampuan perawat memberi informasi, ramah dan bersahabat. Menurut Junaidi (2017) ada empat aspek yang digunakan mengukur kepuasan proses interaksi pelayanan keperawatan salah satunya adalah hubungan dengan petugas rumah sakit terdiri dari keramahan, informasi yang diberikan, komunikasi, responsi, support, ketanggapan dokter / perawat. Indikator Keselamatan Pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asessment risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Insiden keselamatan pasien dimaksudkan sebagai "setiap insiden yang tidak disengaja" peristiwa atau kondisi berbahaya yang dihasilkan dari proses perawatan, bukan karena penyakit yang mendasari pasien, yang menyebabkan atau dapat menyebabkan konsekuensi kesehatan yang tidak diinginkan untuk pasien atau proses perawatan kesehatan yang terkait dengan keselamatan. Contoh insiden keselamatan pasien adalah efek samping, efek samping obat, atau insiden terapeutik dan diagnostik lainnya (Dollarhide AW et al., 2014; Panagioti et al.,2018). Hasil penelitian Iswati, I. (2017) menunjukkan bahwa keselamatan pasien tidak mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Adi Husada Kapasari. Keselamatan pasien tidak termasuk dalam ekspektasi yang diinginkan oleh pasien selama menjalani rawat inap sehingga kepuasan pasien bukan berorientasi pada keselamatan pasien. Tuntutan atau harapan pasien adalah ingin segera embuh dan segera keluar dari rumah sakit. Pasien tidak terlalu peduli dengan tindakan keselamatan pasien yang bertujuan untuk menjamin keamanan dalam memberikan pelayanan. Apabila harapan pengguna jasa dapat terpenuhi, atau kenyataan sesuai dengan yang di harapkan maka kepuasan pasien dapat terwujud. Indikator pengetahuan merupakan hasil dari suatu proses pembelajaran yang dapat diperoleh baik secara formal maupun informal dan mengarah pada pemahaman secara teoritis dan praktikal dari individu. Terbentuknya perilaku individu juga dipercaya berkaitan erat dengan tingkat

pengetahuan yang dimilikinya. Indikator Kesenangan Pasien juga menjadi point penting karena dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan dirasakan sebagai suatu pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk melayani seluruh kebutuhan pasien dengan tingkat pelayanan yang baik, keramahan, cekatan, dan juga dapat berkomunikasi dua arah dengan baik dalam melayani setiap keluhan pasien dan menyampaikan seluruh informasi yang akurat kepada pasien dan keluarganya, sehingga hal ini dapat meciptakan rasa puas tersendiri bagi pasien. Indikator Self Care merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan perawat terhadap klien saat berada di Ruang Rawat Inap, Handerson dalam Potter dan Perry mengemukakan bahwa perawat berkewajiban menolong individu yang sakit maupun yang sehat dan menyokong perilaku sehat klien dalam mencapai upaya pemulihan. Klien dengan immobilisasi umumnya mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan perawatan dirinya. Immobilisasi merupakan salah satu penyekat dari keterbatasan pemenuhan perawatan diri yang terjadi pada orang sakit, tidak berdaya dan hospitalisasi, sehingga dibutuhkan modifikasi dalam perawatan dirinya (Graven and Hirnle, 2019). Terpenuhinya kebutuhan kebersihan diri akan menimbulkan rasa puas pada diri klien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan (Tjiptono, 2019).

2. Pengaruh Perbaikan Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa Perbaikan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,001) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,352, Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari Perbaikan Layanan dengan indikator ketepatan waktu, ketepatan waktu adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat dan terkait tehnis medis yang secara langsung dapat dinilai dan di rasakan oleh pasien. informasi, informasi adalah pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan. kompetensi tehnis, kompetensi tehnis adalah kemampuan, keterampilan medis dan paramedis dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan kesehatan. kemampuan, kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan terhadap kepuasan pasien dengan indikator harapan kepuasan, kesesuaian kepuasan, dan jaminan kepuasan, hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 2 bahwa Perbaikan Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Perbaikan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai Perbaikan Layanan maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah nilai Perbaikan Layanan maka semakin rendah pula nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya tidak signifikan. Hasil temuan ini menjelaskan bahwa kontribusi terbesar indikator Perbaikan Layanan yang telah dipenuhi adalah indikator ketepatan waktu, sebagaimana waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu, sedangkan indicator terendah adalah informasi. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Hamid, R et al.,2017). Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan yaitu responsiveness (Kotler, P & Keller, K.L, 2019). Rupirda (2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien tersebut di RSGM Universitas Jember. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Woodward Palu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen (Hamid, R, 2018). Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hamsar (2018), peranan pelayanan perawat dalam melayanani pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan perawat yang baik tergantung pada sejauh mana tingkat profesionalisme perawat, yang menyangkut sumber daya manusia, sistem manajemen waktu dan metode pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2017). Kontribusi terkecil dari indikator perbaikan layanan adalah Informasi, sebagaimana informasi sangat penting dalam

meningkatkan kepuasan pasien terutama pada rawat inap Rumah Sakit karena salah satu hal yang mendukung tingkat kepuasan mutu pelayanan adalah pentingnya proses komunikasi. Hal ini didukung oleh pendapat Sreenivas T (2019) bahwa Tim kesehatan khususnya perawat perlu memberikan komunikasi yang baik terkait penyakit, diagnosis, dan perawatan yang diberikan pada pasien. Hal ini dimulai dari awal sebelum pasien menjalani rawat inap hingga pasien pulang. Burgener, A. M. (2020) Menekankan Perlunya kerjasama antar tim kesehatan rumah sakit agar komunikasi berjalan dengan lancar dengan meningkatkan komunikasi yang lebih efektif dalam organisasi perawatan kesehatan akan meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas juga dirasakan sebagai suatu pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk melayani seluruh kebutuhan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang baik, cekatan, dan juga dapat berkomunikasi dua arah dengan baik dalam melayani setiap keluhan pasien dan menyampaikan seluruh informasi yang akurat kepada pasien dan keluarganya. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik bertujuan untuk mencegah berkembang atau meluasnya penyakit menjadi sebuah pandemik. Untuk saat seperti ini, informasi-informasi dapat beredar dengan cepat di kalangan masyarakat, sehingga dapat memberi pemahaman yang lebih banyak pada masyarakat mengenai layanan kesehatan yang akan diterima. Situasi ini yang membuat masyarakat menjadi pelanggan yang lebih kritis dan menuntut pelayanan dengan mutu dan kualitas yang baik (Radne Rimba, 2019). Ketidakpuasan pasien dikarenakan berbagai faktor, salah satunya kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dalam proses pelayanan keperawatan, hal ini juga dikeluhkan oleh pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, Sejalan dengan penelitian Ndambuki (2019) bahwa pasien melaporkan ketidakpuasan dalam pelayanan keperawatan akibat komunikasi yang buruk antara petugas kesehatan dan pasien. Menurut Senarath, et al (2013) ketidakpuasan pasien terhadap kemampuan perawat memberikan informasi. Indikator kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Tantangan profesi keperawatan masih memerlukan penguatan dalam aspek perilaku profesional, mawas diri, dan pengembangan diri serta komunikasi efektif sebagai dasar dari rumah bangun kompetensi.

3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0.007) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0.303, Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga dengan indikator Daya saing, Daya saing adalah tanggapan pasien terhadap penawaran harga yang diberikan oleh rumah sakit berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh rumah sakit pada satu jenis layanan yang sama. Kesesuain harga, Kesesuain harga adalah kualitas layanan, yang merupakan tanggapan pasien terhadap aspek penetapan harga yang dilakukan oleh rumah sakit yang sesuai dengan kualitas layanan yang dapat diperoleh pasien dan Keterjangkauan harga, keterjangkauan harga adalah adalah harapan pasien sebelum mereka melakukan pendaftaran Registrasi di ruang registrasi. Pasien akan mencari layanan harganya terhadap kepuasan pasien dengan indikator harapan kepuasan, kesesuaian kepuasan, dan jaminan kepuasan, hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 3 bahwa harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai harga maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah nilai harga maka semakin rendah pula nilai kepuasan pasien dan pengaruhnya tidak signifikan.

Harga merupakan sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa, sehingga Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel dimana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan. Hasil temuan ini menjelaskan bahwa kontribusi terbesar indikator Harga yang telah dipenuhi adalah indikator Keterjangkauan harga, Kepuasan pasien terhadap keterjangkauan harga

merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pasien atas barang/jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pasien diartikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara harapan yang dinginkan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Hal ini menjadi penting karena, apabila pasien puas mampu menjangkau biaya yang diberikan Rumah Sakit maka pasien tersebut akan menggunakan kembali jasa Rumah Sakit tersebut apabila sakit. Sebaliknya, apabila pasien tidak puas maka pasien akan enggan untuk kembali menggunakan Rumah Sakit tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Arwani (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan. Dimana rumah sakit akan memiliki reputasi yang kuat atas tarif yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit akan memberikan banyak rasa percaya pada pasien bahwa mereka akan mendapatkan nilai yang tinggi pada saat membelinya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018) bahwa Keterjangkauan harga adalah sejauh mana sesuatu yang terjangkau diukur dengan biaya relatif terhadap jumlah dimana pembeli mampu untuk membayar. Menurut Tjiptono, (2019) Keterjangkauan harga merupakan sesuatu yang sesuai dengan daya beli konsumen sehingga ketika harga terjangkau konsumen akan melakukakan keputusan pembelian. Penetapan harga pada perusahaan akan mempengaruhi perilaku pembelian konsumen, karena harga yang terjangkau lebih diminati oleh konsumen dan cenderung membuat konsumen akan melakukan keputusan pembelian. Menurut Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2018) Bukti kualitatif dan empiris menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan adalah konstruksi multi-dimensi, yang komponen kualitasnya, bersama dengan kenyamanan dan biaya, mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian Dahlia, D. (2020) menunjukan bahwa ada hubungan yang kuat antara keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Kesesuaian harga dengan manfaat produk, dan daya saing harga terhadap kepuasan. Dari seluruh dimensi pada harga, dimensi keterjangkauan harga memiliki hubungan yang paling kuat. Indikator kesesuaian harga terkait dengan adanya perbandingan dengan tarif pada sarana pemeriksaan kesehatan yang lain, karena bagaimanapun calon konsumen akan mempertimbangkan seberapa besar uang yang akan dikeluarkannya dengan kebutuhan dan kepuasan atas produk jasa yang akan dibelinya atau yang akan digunakannya. Pertimbangan harga yang relatif murah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik nyaman sebagaimana yang diharapkan nampaknya sangat menjadi perhatian calon konsumen, sedangkan kesesuaian harga diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika kesesuaian harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2019) menujukkan bahwa Kesesuaian harga dan daya saing harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Nilai positif yang didapat berarti, jika harga meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan pasien rawat inap. Dengan meningkatnya harga akan diikuti dengan fasilitas-fasilitas tambahan serta kenyamanan yang dirasakan oleh pasien.

4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,507) yang berarti tidak signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,051. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tidak signifikan dari kualitas layanan dengan indikator keselamatan pasien, keselamatan pasien adalah upaya yang dilakukan di pelayanan kesehatan untuk mencegah terjadinya cidera dan tindakan yang tidak seharusnya dilakukan pada pasien. kenyamanan pasien, kenyamanan pasien adalah kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan dan harus terpenuhi oleh setiap pasien, penyampaian kenyamanan memberikan kekuatan bagi pasien dalam membentuk sikap terkait kesehatan dirinya pengetahuan, pengetahuan adalah suatu hal yang perlu diketahui dan dimengerti oleh pasien dalam hal tindakan dan kemampuan yang dilakukan oleh Medis dan Paramedis. kesenangan pasien, kesenangan pasien adalah suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan sehingga menimbulkan perasaan bahagia. self care, self care adalah Aktivitas pasien yang bertujuan memenuhi kebutuhan keberlangsungan hidupnya, mempertahankan kesehatan serta menyejahterakan. Kecemasan adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan pasien, berupa respon- respon psikologis yang timbul sebagai antisipasi bahaya yang tidak nyata atau khayalaan individu sebaik-baiknya dalam keadaan sehat maupun sakit. Kecemasan, tehadap loyalitas pasien

dengan indikator Kesetiaan, Mereferensikan dan Ketahanan, hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menolak hipotesis 4 bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat diinterpretasikan bahwa semakin rendah nilai Kualitas layanan maka semakin tinggi pula nilai Loyalitas Pasien dan pengaruhnya tidak signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin tinggi nilai Kualitas layanan maka semakin rendah pula nilai loyalitas pasien dan pengaruhnya signifikan. Dengan demikian, kualitas layanan tidak menjamin pasien akan menjadi loyal. Karena kualitas layanan Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap loyalitas pasien, Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan ini disebabkan, banyaknya pasien yang menganggap jaminan atas terjadinya kesalahan serta tanggapan tenaga medis atas masalah kurang baik. Hal ini membuat pasien berkunjung hanya sekitar 1-3 kali selama 3 bulan terakhir. Kunjungan yang sedikit ini merupakan indikasi loyalitas pasien yang rendah. Hasil temuan ini menjelaskan bahwa kontribusi terbesar indikator Kualitas layanan yang telah dipenuhi adalah indikator kenyamanan pasien, Semakin banyak penyedia layanan kesehatan berarti semakin banyak pula pesaing yang muncul. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan kenyamanan bagi pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan Bloemer dkk (2019) yang menemukan bahwa ada hubungan langsung kualitas konsumen terhadap loyalitas konsumen dan hubungan tidak langsung yang melalui kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Anderson dan Lehman (2020) yang menemukan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi Pula loyalitas konsumen. Menurut Mardalis (2020), loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan, dan dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hanya saja pengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

5. Perbaikan Layanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,028) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,187, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari perbaikan layanan dengan indikator ketepatan waktu, ketepatan waktu adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat dan terkait tehnis medis yang secara langsung dapat dinilai dan di rasakan oleh pasien. informasi, informasi adalah pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan. kompetensi tehnis, kompetensi tehnis adalah kemampuan, keterampilan medis dan paramedis dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan kesehatan. Kemampuan, kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. kemampuan terhadap loyalitas pasien dengan indikator Kesetiaan, kesetiaan adalah tanggapan pasien terhadap keputusan untuk kembali berobat. Mereferensikan, Mereferensikan adalah tanggapan pasien terhadapa kepuasan bagaimana menciptakan persepsi seseorang tentang sesuatu dan mampu mengajak pasien lain untuk dapat memehatikan dan merasakan manfaatnya. Ketahanan, ketahanan adalah tanggapan pasien terhadap Rumah Sakit secara positif dan tidak akan membuatnya untuk berpaling ke rumah sakit lainnya. hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 5 bahwa perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai perbaikan layanan maka semakin tinggi pula nilai loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dan pengaruhnya signifikan. Hasil penelitian ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah nilai Perbaikan layanan maka semakin rendah pula nilai loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dan pengaruhnya tidak signifikan.Perbaikan layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan

yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Perbaikan layanan yang baik menuju ke arah yang lebih baik merupakan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit akan meningkat. Mardalis (2018) melakukan penelitian tentang cara meraih loyalitas pelanggan dengan cara melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan dikarenakan konsumen yang puas, secara tidak langsung melakukan promosi atau merekomendasikan barang yang diterima kepada orang terdekat. Utami (2018) melakukan penelitian tentang peningkatann nilai perusahaan melalui perbaikan produktivitas dan kualitas pada sektor jasa sebuah analisis konseptual. Dalam penelitain tersebut penulis memberikan usulan strategi perbaikan kualitas guna meningkatkan kepuasan konsumen. perusahaan jasa terutama Rumah Sakit. oleh karena itu, ketepatan waktu yang sangat berkualitas, apabila ketepatan waktu yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna jasa tersebut, sebaliknya jika ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien, maka ketepatan waktu itu merupakan pelayanan yang kurang berkualitas serta dapat membuat pasien akan kembali lagi dan loyal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryono, dkk (2019) yang meneliti tentang "Pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Perbaikan layanan kesehatan yang baik bertujuan untuk mencegah berkembang atau meluasnya penyakit menjadi sebuah pandemik. Untuk saat seperti ini, informasi-informasi dapat beredar dengan cepat dikalangan masyarakat, sehingga dapat memberi pemahaman yang lebih banyak pada masyarakat mengenai layanan kesehatan yang akan diterima. Situasi ini yang membuat masyarakat menjadi pelanggan yang lebih kritis dan menuntut pelayanan dengan mutu dan kualitas yang baik. Ketidakpuasan ini dikarenakan berbagai faktor, salah satunya kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dalam proses pelayanan keperawatan. Sejalan dengan penelitian Ndambuki (2018) bahwa pasien melaporkan ketidakpuasan dalam pelayanan keperawatan akibat komunikasi yang buruk. Menurut Senarath, et al (2018) ketidakpuasan pasien terhadap kemampuan perawat memberikan informasi. Menurut Thorik G. dan Utus H. (2016:77) pentingnya memberikan perbaikan layanan secara terus menerus agar memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

6. Pengaruh harga terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,047) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,198, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga dengan indikator daya saing, Daya saing adalah tanggapan pasien terhadap penawaran harga yang diberikan oleh rumah sakit berbeda dan bersaing dengan yang diberikan oleh rumah sakit pada satu jenis layanan yang sama. kesesuain harga, Kesesuain harga adalah kualitas layanan, yang merupakan tanggapan pasien terhadap aspek penetapan harga yang dilakukan oleh rumah sakit yang sesuai dengan kualitas layanan yang dapat diperoleh pasien. keterjangkauan harga, keterjangkauan harga adalah adalah harapan pasien sebelum mereka melakukan pendaftaran Registrasi di ruang registrasi. Pasien akan mencari layanan yang harganya. Keterjangkauan harga terhadap loyalitas pasien dengan indikator kesetiaan, mereferensikan dan ketahanan, Hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 6 bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Pada penelitian sebelumnya, dinyatakan bahwa harga memiliki kontribusi terhadap loyalitas pelanggan (Han & Ryu, 2019). Menurut Griffin (2019), loyalitas pelanggan merupakan tolak ukur yang terkait dengan pembelian ulang. Konsep loyalitas pelanggan sering dikaitkan dengan perilaku pelanggan daripada sikap pelanggan. Bila seseorang merupakan pelanggan loyal, ia akan menunjukkan perilaku pembelian non random yang akan dilakukan berulang-ulang dan secara teratur dalam suatu waktu tertentu. Pendapat diatas memiliki arti bahwa seorang pelanggan dapat dikatakan loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku

pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi di mana pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Harga yang harus dibayar juga menjadi pertimbangan pasien sebelum memutuskan. Beberapa orang memutuskan menggunakan layanan kesehatan berdasarkan promosi yang pernah dilihatnya, baik melalui media cetak maupun elektronik atau dari orang lain, harga merupakan hal yang tidak kalah penting dalam pemilihan rumah sakit oleh pasien, dengan adanya harga yang terjangkau maka, pasien mereferensikan rumah sakit terhadap pasien lainnya atau keluarganya dan merupakan keputusan final pasien tersebut untuk berobat di tempat yang sama. Pemahaman tentang referensi sangat penting bagi pihak manajemen rumah sakit karena menjadi bukti loyalitas pasien (Destanul, 2020).

7. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada Tabel 22 menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, dengan nilai (P=0,000) yang berarti signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,662. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan pasien dengan indikator harapan kepuasan, harapan kepuasan adalah tanggapan pasien terhadap pemenuhan kepuasan apakah kurang, sama atau melampaui. kesesuaian kepuasan, kesesuaian kepuasan adalah tanggapan pasien terhadap harapan kualitas dan manfaat. jaminan kepuasan, jaminan kepuasan adalah tanggapan pasien terhadap Rumah Sakit bahwa pasien akan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Jaminan kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan indikator kesetiaan, mereferensikan dan ketahanan, hasil penelitian ini menyimpulkan untuk menerima hipotesis 7 bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan pasien maka semakin tinggi pula nilai loyalitas pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah nilai kepuasan pasien maka semakin rendah pula nilai loyalitas pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil temuan ini menjelaskan bahwa kontribusi terbesar indikator kepuasan pasien yang telah dipenuhi adalah indikator harapan kepuasan yang mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, apabila harapan kepuasan tercapai, maka akan meningkatkan loyalitas pasien. Pasien yang merasakan harapannya sesuai dengan yang diberikan, maka ia akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah ia gunakan sebelumnya. Jika kinerja berada dibawah harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan apabila kinerja memenuhi harapan, akan menimbulkan suatu kepuasan dan kalau melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang. Karena kepuasan ditentukan oleh kualitas layanan sehingga jaminan pelayanan menjadi prioritas utama. Pada banyak model evaluasi jasa, fokus utama terletak pada penilaian komparatif terhadap harapan dan kinerja yang diterima yang menghasilkan dua penilaian evaluatif besar kualitas jasa dan kepuasan. Dengan demikian perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini akan banyak memberikan pengalaman positif bagi konsumen sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit dapat dikatakan memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan pelayanan rumah sakit. (Mark green t. Engka, 2021) Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat penting karena jika pasien puas mereka akan terus menggunakan layanan yang telah mereka pilih atau loyal, tetapi jika mereka tidak puas mereka dua kali lebih mungkin untuk memberitahu orang lain tentang pengalaman buruk mereka (Noviyanti, 2020). Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu membuat dan mengelola suatu sistem untuk mendapatkan dan mempertahankan lebih banyak pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit dan pelayanan rumah sakit dapat sepenuhnya menentukan tingkat mutu mutu pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan (Gumussoy and Koseoglu, 2016) menyatakan bahwa customer value berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan sebagai prediktor yang secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan loyalitas pasien (Ozer and et.al, 2016) Menurut (Pentescu et al., 2019) loyalitas terbentuk dari kepuasan pelanggan. Kepuasan dianggap sebagai konstruk kognitif dan afektif yang cukup kompleks yang mampu memediasi pengaruh persepsi nilai pelanggan terhadap perilaku pembelian ulang serta outcome lainnya seperti loyalitas pelanggan (Ratnam, 2019). Penelitian Ozer and et.al, 2016 menjelaskan adanya

hubungan nilai kepuasan pelanggan, dan loyalitas pasien. Loyalitas pasien secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari rumah sakit tersebut. Loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit itu. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pasien mempunyai dasar loyalitas yang berbeda, hal ini tergantung dari obyektivitas mereka masing-masing. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien baru. Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pasien akan membawa profit pada pelayanan rumah sakit. Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih profitabel yaitu pasien bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pasien yang baru (Beerli et.al, 2019).

8. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan tehadap loyalitas pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien bukan merupakan intervening yang baik dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hal menarik untuk dicermati sekaligus menjadi temuan dalam penelitian ini bahwa kepuasan pasien sebagai intervening tidak mampu mempengaruhi atau mengubah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dari berpengaruh tidak signifikan menjadi signifikan. Penerapan strategi peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitasnya sehingga perlu didukung oleh peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dengan tingkat kualitas yang tinggi, dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Pasien menganggap bahwa setiap petugas kesehatan tidak hanya memberikan pelayanan yang baik dalam proses pengobatan tetapi para petugas kesehatan juga memberikan perhatian terutama keselamatan pasien khusus dengan para pasien yang sedang dirawat di ruang rawat inap rumah sakit terutama pada pasien dengan tirah baring lama. Beberapa hal yang mendukung pelayanan yang baik adalah kenyamanan selama dirawat, secara keseluruhan ditunjang oleh prasarana yang memadai yang sesuai dengan kebutuhan para pasien. Ketidakpuasan responden terhadap penampilan fisik pelayanan yang dirasakan oleh pasien di unit rawat inap ini terjadi karena adanya ketidaknyamanan dari lingkungan rumah sakit itu sendiri. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti (Sitayani, 2018). Kualitas layanan dapat diasumsikan sebagai suatu tingkatan kepuasan pelanggan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut dengan jenis pelayanan yang diharapkan. Jenis kualitas pelayanan dikatakan baik yaitu pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk yaitu suatu pelayanan yang berada jauh dibawah ekspekstasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Jayadipraja, 2021). Kepuasan pasien sangat penting bagi sebuah Rumah Sakit dikarenakan dapat membuat sebuah pasien menjadi loyal terhadap sebuah Rumah Sakit. Keadaan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal, R., Suardi, M., dan Yulihasri (2017) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruh secara positif oleh kualitas pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan mempengaruhi secara positif terhadap loyalitas pasien. Menurut asumsi penulis, agar Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep dapat bertahan dan berkembang, pihak rumah sakit harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. sehngga untuk mendapatkan loyalitas dari pasien, Rumah Sakit sebaiknya memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. faktor utama yang dapat

mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien.

9. Pengaruh perbaikan layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis sebagaimana pada tabel 22 menunjukkan bahwa perbaikan layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan tehadap loyalitas pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu sebagai intervening yang baik dalam hubungan antara perbaikan layanan terhadap loyalitas pasien. Perbaikan layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi nilai perbaikan layanan melalui peningkatan nilai kepuasan pasien maka semakin tinggi pula nilai loyalitas pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil ini juga berlaku sebaliknya bahwa semakin rendah nilai perbaikan layanan melalui kepuasan pasien maka semakin rendah pula nilai loyalitas pasien dan pengaruhnya signifikan. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perbaikan layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini bermakna bahwa perbaikan layanan yang baik melalui kepuasan pasien dengan harapan agar mereka dapat menciptakan rasa loyal yang optimal. Menyikapi kenyataan tersebut maka manajemen dalam merumuskan kebijakan untuk meraih peningkatan loyalitas yang optimal. Mencermati hubungan langsung antara ketiga variabel tersebut sebelumnya bahwa perbaikan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, perbaikan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut sebagai kunci untuk menjawab pertanyaan: Kenapa perbaikan layanan yang hubungannya positif signifikan terhadap loyalitas pasien tetap bersifat positif signifikan terhadap loyalitas pasien setelah di-intervening dengan kepuasan pasien? Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: Sifat positif signifikan dari hubungan langsung antara perbaikan layanan terhadap loyalitas pasien lalu di-intervening dengan kepuasan pasien yang memiliki sifat yang sama yaitu positif signifikan terhadap loyalitas pasien maka tentu secara logika akan saling memperkuat. Dengan membandingkan pengaruh langsung dan tidak langsung menurut penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perbaikan layanan berperan secara positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Rumah Sakit di Kabupaten Pangkep. Pendapat Tjiptono (2017:42) "Kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara rumah sakit dan pasien menjadi harmonis menjadi dasar bagi penggunaan jasa ulang dan menciptakan loyalitas pasien serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan rumah sakit". Hubungan yang baik dengan pasien yang merupakan aset bagi rumah sakit, karena hal tersebut merupakan keuntungan atau manfaat bagi penyedia jasa kesehatan. Dikarenakan pasien yang merasa kecewa bisa menjadi bumerang bagi penyedia jasa kesehatan. Tidak hanya pindah dari rumah sakit tetapi juga akan menyebarkan ketidakpuasannya kepada lingkungan sekitar. Hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggi atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit sehingga melalui kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan menciptakan rasa loyal pula.

10. Pengaruh harga terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep

Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis menunjukkan harga melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan tehadap loyalitas pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pasien merupakan intervening yang baik dalam hubungan antara harga terhadap loyalitas pasien. Hal menarik untuk dicermati sekaligus menjadi temuan dalam penelitian ini bahwa kepuasan pasien sebagai intervening mampu mempertahankan pengaruh harga terhadap loyalitas pasien tetap berpengaruh positif dan signifikan. Mencermati hubungan langsung antara ketiga variabel tersebut sebelumnya bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut sebagai kunci untuk menjawab pertanyaan kenapa

harga yang hubungannya positif signifikan terhadap loyalitas pasien tetap bersifat positif signifikan terhadap loyalitas pasien setelah di-intervening dengan kepuasan pasien? Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat pula diuraikan sebagai berikut: Sifat positif signifikan dari hubungan langsung antara harga terhadap loyalitas pasien lalu di-intervening dengan kepuasan pasien yang memiliki sifat yang sama yaitu positif signifikan terhadap loyalitas pasien maka tentu secara logika juga akan saling memperkuat. Dengan membandingkan pengaruh langsung dan tidak langsung menurut penelitian ini, dapat disimulkan bahwa harga berperan secara positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Fernandes (2017) yang meunjukkan hasil penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi hubungan antara harga terhadap loyalitas pelanggan. Diperkuat dengan hasil penelitian Risko et al (2017) bahwa, hasil pengujian tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 34% yang artinya adalah variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 34%.

4. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
2. Perbaikan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Perbaikan Layanan, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. hal ini berarti bahwa semakin baik harga yang diberikan, maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini berarti bahwa semakin menurun kualitas layanan, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat
5. Perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Perbaikan Layanan, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat.
6. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Hal ini berarti bahwa semakin baik Harga yang diberikan, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat.
7. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep, Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kepuasan pasien, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat.
8. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.
9. Perbaikan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Perbaikan layanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.
10. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep melalui Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Harga dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien.

Saran

1. Meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan keselamatan pasien, kenyamanan pasien, pengetahuan yang tinggi, kesenengan pasien, self-care, dan kecemasan, melayani seluruh kebutuhan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang baik sehingga dapat memuaskan pasien, pada akhirnya meciptakan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Batara Siang Kabupaten Pangkep sebagai Rumah Sakit yang terbaik.

2. Kualitas Layanan menjadi perhatian secara terus menerus terutama kesetian, mereferensikan, serta ketahanan, melayani setiap keluhan pasien dan menyampaikan seluruh informasi yang akurat kepada pasien dan keluarganya, agar dapat menciptakan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

Annisa, K. N. (2018). Gambaran Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Panembahan Senopati Bantul. Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Arwani, M. (2019). Peran Karakteristik Individu sebagai Moderatoe Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas (studi pada nasabah bank syariah di Kabupaten Kudus). Jurnal Sosial Budaya, 4(2), 159-170.

Annisa, N. (2019). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan frekuensi kunjungan antenatal care (ANC) di Puskesmas Lingga Kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat tahun 2019. Jurnal ProNers, 3(1).

Burgener, A. M. (2020). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. The health care manager, 39(3), 128-132.

Basu, Swastha (2018). Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta. BPFE UGM

Dahlia, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dr. H. Ibnu sutowo baturaja. Jurnal Manajemen Bisnis Unbara, 1(2), 17-34.

Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Jurnal Manajemen Dayasaing, 18(2), 146-156.

Dewi, R. R., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, 18 (2), 146-156

Dollarhide AW, Rutledge T, Weinger MB, et al. A real-time assessment of factors influencing medication events.J Healthc Qual. 2019;36(5):5- 12. doi:10.1111/jhq.12012

Darmawan, A. K. N. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Klungkung. Jurnal Dunia Kesehatan, 5(1), 76396.

Engka, M. G. T. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Siloam Hospitals Balikpapan= The Effect Of Patient Satisfaction On Patient Loyalty At Siloam Hospitals Balikpapan= The Effect Of Patient Satisfaction On Patient Loyalty At Siloam Hospitals Balikpapan (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Guillera-Arroita, G., Lahoz-Monfort, J. J., Elith, J., Gordon, A., Kujala, H., Lentini, P. E., & Wintle, B. A. (2017). Is my species distribution model fit for purpose? Matching data and models to applications. Global Ecology and Biogeography, 24(3), 276-292.

Graven and Hirnle. Fundomental of Nursing, Human Health and Function, 3rd, edition J.E. Lippioncolt, Philadelpia. 2012

Gunawan, K. & Djati, S. P., (2018). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 13 (1), 32-39.

Hamid, R., Darmawansyah, & Balqis. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2018. Makassar: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS. 2018.

Hamid, R., Khan, M. A., Ahmad, M., Ahmad, M. M., Abdin, M. Z., Musarrat, J., & Javed, S. (2016). Chitinases: an update. Journal of pharmacy & bioallied sciences, 5(1), 21.

Haryono, D. O. (2017). Aktivitas Sitotoksik Self Nano Emulsifying Drug Delivery Systems (SNEDDS) Kurkumin dan SNEDDS Pentagamavunon-0 Terhadap Sel Kanker Payudara 4T1 dan Sel Normal Vero (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Hamsar, A., RAMADHAN, E. S., & lubis, s. K. (2020). Test different seeds tamarind with cloves in lowering ohi-s on the students of smk yoshua medan medan perjuangan subdistrict 2015.

Iswati, I. (2017). Budaya Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien. Adi Husada Nursing Journal, 3(2), 50-54.

Jannah, A. N., & EY, R. W. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember). Pustaka Kesehatan, 5(1), 133-137.

Joagum, C. (2018). Interpersonal Communication between Registered Nurses and Surgical Patients on Admission To Surgical Wards at the Oshakati Intermediate Hospital. Tesis. University of Namibia.

Jannah, A. N., & EY, R. W. (2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember). Pustaka Kesehatan, 5(1), 133-137.

Kotler, P & Keller, K.L. (2019) Manajemen Pemasaran Jilid Dua Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Khademian, Z., & Vizeshfar, F. (2018). Nursing students' perceptions of the importance of caring behaviors. Journal of advanced nursing, 61(4), 456-462.

Kuncoro, M. (2017) Ekonomika Industri Indonesia Menuju Negara Industri Baru 2030, (Yogyakarta: Penerbit Andi).

Ketut Rahyuda Kusumawati, E., Trisnawati, R., & Mardalis, A. (2015). Pengaruh Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba Riil. In Prosiding Seminar Nasional & Internasional.

Kotler, P., Armstrong, G., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, C. T., & Ho-Ming, O. (2018). Principles of marketing: an Asian perspective. Pearson/Prentice-Hall.

Muzammil, E. M., Khan, A., & Stuparu, M. C. (2017). Post-polymerization modification reactions of poly (glycidyl methacrylate) s. RSC advances, 7(88), 55874-55884.

Mudjid, R., A., Gobel, F. A. & Burhanuddin, N., (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas Paccerakkang Kota Makasar. Window of Health Jurnal Kesehatan, 1 (3), 186-196.

Ndambuki, S., & Ziegler, T. (2018). A theoretical analysis of supported quintuple and quadruple chromium–chromium bonds. Inorganic Chemistry, 52(7), 3860-3869.

Nujum, S., & Djamereng, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang. PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, 3(3), 71-78.

Panagioti, M., Geraghty, K., Johnson, J., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C, & Esmail, A. (2018). Association between physician burnout and patient safety, professionalism, and patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis. JAMA internal medicine, 178(10), 1317-1331.

Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2017). Quality and price–impact on patient satisfaction. International Journal of Health Care Quality Assurance.

Pohan. (2016). Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

Peranginangin, J., & Kusumawardhani, A. (2018). Islamic relationship value, adaptive selling, and, relationship quality effect to salesforce performance. Journal of Business and Retail Management Research, 12(4).

Radne Rimba. (2019) Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Indonesian Journal of Hospital Administration 1.2 (2019): 63-69

Rizal, R., Suardi, M., dan Yulihasri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. Jurnal Sains Farmasi & Klinis 3 (2)

Senarath,U.,et al.(2019). Patient satisfaction with nursing care and related hospital services at the national hospital of sri lanka. Leadership in Health Services, 26(1).

Stuart, E., & Woodroffe, J. (2016). Leaving no-one behind: can the sustainable development goals succeed where the millennium development goals lacked?. Gender & Development, 24(1), 69-81.

Silalahi, J., Fitriani, A.D., & Megawati. (2019). Analisis mutu pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rumah sakit Advent Medan, Jurnal kesehatan perintis (Perintis's Health Journal) Volume 6 Nomor 1

Sreenivas T, Babu NS. A Study on Patient Satisfaction in Hospital (A Study on Three Urban Hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh) T. Int J Manag Res Bus Strateg. 2018; Vol.1 No.1:100

Stuart, GW. (2016). Prinsip dan praktik keperawatan kesehatan jiwa. Edisi 3 Supriyadi, E. (2014). Spss+Amos Perangkat Lunak Statistik. Jakarta: Inmed In Media.

Surahmawati, (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuran si Kesehatan). Al Sihah Public Health Science Journal, 7 (1), 26-40

Tjiptono, (2017) F. Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2020, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Edisi Pertama: Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2018), Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Penerbit Andi

Utami, M. (2017). Pengaruh Aktivitas, Leverage, Dan Pertumbuhan Perusahaan Dalam Memprediksi Financial Distress (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Periode 2009- 2012). Jurnal Akuntansi, 3 (1).

Utari, E. M. (2016). Hubungan kenyamanan dan kompetensi tenaga medis dengan kepuasan pasien bpjs ruang rawat penyakit dalam rumah sakit dr. Abdul moeloek provinsi lampung 2015. Jurnal Medika Malahayati, 3(3), 152-158.

Usman, S. W., Basalamah, S., & Serang, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Produk Tabungan Britama terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) unit Mangasa Somba Opu Makassar. PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, 4(2), 494-507.

Yunida, E., Sugiharto, S., & Soenyoto, T. (2017). Manajemen Pembinaan Merdeka Basketball Club (MBBC) Pontianak Kalimantan Barat Tahun 2016. Journal of Physical Education and Sports, 6(2), 125-132.