

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat

Universitas Muslim Indonesia

Journal Homepage:

<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar

Nurul Alrahmi, *Andi Surahman Batara, Andi Rizki Amelia, Masriadi, Muhammad Ikhtiar, Reza Aril Ahri

Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

*Email corresponding author: andisurahman.batara@umi.ac.id

ABSTRACT

Background: Improving the quality of health services can be started by evaluating each element that plays a role in shaping patient satisfaction through service quality indicators which include; attitude, accessibility, reliability, service recovery, and service. The purpose of the study was to determine the effect of service quality on loyalty through satisfaction in inpatients at Labuang Baji Hospital Makassar in 2022.

Methods: The type of research used is quantitative research with a cross-sectional study design. The research population is patients who have gone through service procedures at Labuang Baji Hospital Makassar in this case inpatients (Class I Treatment Room). The sampling technique uses purposive non-random sampling, namely purposive sampling. Data analysis uses multiple linear regression tests and path analysis.

Results: This study shows that most of them are 35-44 years old (32.7%), the last education is in high school (40.4%), and self-employed (25%). The results of statistical tests show that the variables of attitude, service recovery and service influence satisfaction, while accessibility and reliability have no effect on satisfaction. Accessibility, service recovery, services cape, and satisfaction variables have an effect on loyalty, while attitude and reliability have no effect on loyalty. There is an influence of attitude on loyalty through satisfaction while there is no influence of accessibility, reliability, service recovery, and services cape on loyalty through satisfaction.

Conclusion: It is hoped that the hospital will continue to strive to improve services to patients so as to provide satisfaction and can also increase patient loyalty interest with better hospital administration and management.

Keywords: Service Quality; Patient Satisfaction; Patient Loyalty; Hospital;

ABSTRAK

Latar belakang: Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien melalui indikator kualitas pelayanan yang meliputi; *attitude*, *accessibility*, *reability*, *service recovery* dan *serviscape*. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas melalui kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2022.

Metode: Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Populasi penelitian adalah pasien yang telah melalui prosedur pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar dalam hal ini pasien rawat inap (Ruang Perawatan Kelas I. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive secara *non random sampling* yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan Uji Regresi linear berganda dan *path analysis*.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan sebagian besar berumur 35-44 tahun (32,7%), pendidikan terakhir SMA (40,4%), pekerjaan wiraswasta (25%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *attitude*, *service recovery* dan *serviscape* berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan *accessibility* dan *reability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Variabel *accessibility*, *service recovery*, *serviscape* dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas sedangkan *attitude* dan *reability* tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Ada pengaruh *attitude* terhadap loyalitas melalui kepuasan sedangkan tidak ada pengaruh *accessibility*, *reability*, *service recovery* dan *serviscape* terhadap loyalitas melalui kepuasan.



Kesimpulan: Diharapkan agar pihak Rumah Sakit terus berusaha untuk dapat memperbaiki pelayanan kepada pasien sehingga memberikan kepuasan dan juga dapat meningkatkan minat loyalitas pasien dengan pengelolaan administrasi dan manajemen rumah sakit yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien; Rumah Sakit;*

LATAR BELAKANG

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012). Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan (Bajamal dkk, 2020).

Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/pasien akan semakin tinggi. Ketika pasien telah merasa puas maka akan menciptakan keadaan yang baik bagi rumah sakit bagi penggunaan jasa pelayanan yang berulang sehingga pasien akan menumbuhkan rasa Loyalitas pada instansi (Primantana, 2018). Tingkat kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dijaga oleh semua orang yang menjadi karyawan di suatu perusahaan. Kualitas layanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang mereka dapatkan (Etgar & Galia, 2009). Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan jasa (Alma, 2009). Kualitas layanan dengan demikian dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan layanan dan persepsi layanan. Jika harapan lebih besar dari kinerja, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan karenanya ketidakpuasan pelanggan terjadi (Bhatta & Durgapal, 2016) dalam (Surahman & Yasa, 2020)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanggraningrum (2017) mengemukakan hasil bahwa penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berkontribusi 72,4% terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki kualitas dan konsistensi yang unggul dapat menumbuhkan kepuasan pasien (Sugiharto, Sugianto, 2013). Selain itu, secara bersamaan pasien juga mempertimbangkan kenyamanan lingkungan, kecepatan pelayanan, kesopanan petugas medis dalam menjalankan tugasnya, kepercayaan staf medis, dan simpati yang ditunjukkan oleh staf medis RSUD Dr. Soegiri Lamongan sebagai tempat berobat.

Penelitian yang dilakukan Nurgahawan dkk (2022) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara langsung dan tidak langsung melalui keputusan perlakuan. Selain itu, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengobatan secara langsung dan tidak langsung melalui loyalitas pasien. Hal ini senada dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di RS Meloy Sangatta yang menyatakan bahwa

tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empati (kualitas pelayanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Dewi, 2017).

Penelitian lain (Priyanto, Hermawan, & Nurhalimah, 2018) menemukan hasil yang berbeda bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sama halnya dengan penelitian Lesmana dkk, (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tidak ada pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi penuh antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Peningkatan kualitas layanan dan penyampaian layanan berkualitas tinggi, sebagai bagian dari tanggung jawab bisnis jasa, dapat menghasilkan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pemangku kepentingan, di antaranya yang paling penting adalah pelanggan. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Menurut Kotler, 2009; Hartono, 2010 dalam Guswaman dkk (2019) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi perilaku pasien selanjutnya. Jika pasien puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut. Sebaliknya jika pasien merasa tidak puas, pasien akan berhenti menggunakan jasa dan menceritakan pengalaman buruknya kepada rekan-rekannya.

Melalui pelayanan ini diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik dari pegawai/perawat. Untuk menunjang pelaksanaan prosedur secara berkualitas tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak RSUD Labuang Baji Makassar. Seperti sarana prasarana yang ada, kualitas SDM yang melayani dalam hal ini pegawai dan perawat, Sikap pegawai/perawat menunjang pelaksanaan prosedur ini secara maksimal.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2015 ditemukan sebanyak 2.488 unit RS yang terbagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik dikelola oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kab/Kota, kementrian lain serta swasta non profit (organisasi keamanan dan organisasi sosial). Sedangkan rumah sakit privat dikelola oleh BUMN dan swasta (perorangan, perusahaan atau swasta lainnya) (BPS, 2015).

RSUD Labuang Baji Kota Makassar merupakan Rumah Sakit Umum Pemerintah Daerah tertua di Sulawesi Selatan bertipe B dan merupakan Rumah Sakit pusat rujukan baik rawat jalan maupun rawat inap untuk memudahkan pasien dalam menerima layanan Kesehatan secara berkualitas. Salah satu fasilitas yang ditawarkan di RSUD Labuang Baji ini adalah adanya fasilitas rawat inap bagi pasien yang hendak berobat sehingga dengan adanya fasilitas ini dapat membantu para pasien untuk melakukan pengontrolan terhadap penyakit yang diderita. Dengan adanya fasilitas pelayanan rawat inap di RSUD Labuang Baji, maka pihak rumah sakit harus dapat mementingkan dan mengedepankan kualitas pelayanan jasa yang diberikan karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pada pandang konsumen.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar didapatkan data kunjungan rawat inap selama tiga tahun terakhir mengalami jumlah pasien yang tidak stabil yakni pada tahun 2019 sebanyak 3.208 pasien kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 2.398 dan pada tahun 2021 2.338 pasien (Rekam Medik RSUD Labuang Baji Makassar, 2022). Hal ini disebabkan karena adanya keluhan/komplen masyarakat terkait pelayanan yang diberikan di RSUD Labuang Baji meliputi, fasilitas medik dan non medik yang belum memadai dan sudah tidak layak pakai sebesar 55%, sistem pelayanan farmasi dan distribusi obat yang sebesar 13%, pelayanan Poli Klinik

yang lambat hanya 7%, serta keterlambatan dalam pelayanan kegawatdaruratan hingga memberikan dampak yang kurang baik bagi masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan menganalisis, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022 ”

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian *cross sectional* study. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Unit Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu dari bulan Agustus sampai dengan September 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah melalui prosedur pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar dalam hal ini pasien rawat inap (Ruang Perawatan Kelas I) dimana rata-rata pasien yang masuk 3 bulan terakhir terhitung mulai Maret-mei 2022 sebanyak 142 Pasien.

Total sampel yang diambil berjumlah 104 responden. Pengambilan Sample secara *non random sampling* yaitu *purposive sampling* di Unit Rawat inap setiap hari selama sampel diambil ketika responden berada diruang rawat Inap (Ruang Perawatam Kelas 1 di RSUD Labuang Baji Makassar pada saat penelitian dilakukan. Kriteria Inklusi pada penelitian ini, yaitu pasien yang sedang dirawat inap selama 2-3 hari atau lebih, pasien yang menjalani perawatan diruang rawat inap kelas I dan bersedia menjadi responden dan telah menandatangani lembar persetujuan. Kriteria eksklusi pada penelitian ini, yaitu pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan dan bukan merupakan bagian perawatan.

Variabel Penelitian

Attitude (Sikap) adalah Tanggapan pasien terhadap sikap yang di tunjukkan petugas dalam memberikaan pelayanan. *Accessibility* (akses) adalah tanggapan pasien terhadap kemudahan mendapatkan pelayanan baik kemudahan menemui petugas, waktu kerja, menjangkau fasilitas dan lokasi pelayanan kesehatan. *Reliability* (kehandalan) adalah tanggapan pasien mengenai keandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada responden. *Service recovery* (pemulihan pelayanan) Tanggapan pasien bahwa petugas mampu mengatasi masalah tertentu yang tidak diduga yang terjadi akibat dari tindakan pelayanan yang diberikan. *Servisecape* (kondisi fisik dan lingkungan) adalah tanggapan pasien terhadap kondisi fisik dan lingkungan penyedia jasa kesehatan baik fasilitas, peralatan, dan penampilan. adalah wujud perilaku pasien dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari rumah sakit. Kepuasan adalah Tanggapan pasien atas terpenuhinya kebutuhan. Semua variabel dikategorikan, Baik: >62,5% Kurang baik: ≤62,5%.

Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dengan cara wawancara dengan menggunakan kuisioner yang telah disediakan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumbernya yaitu dari Profil RSUD Labuang Baji Makassar berupa struktur organisasi, data kunjungan pasien, dan Rekam Medik pasien.

Analisis Data

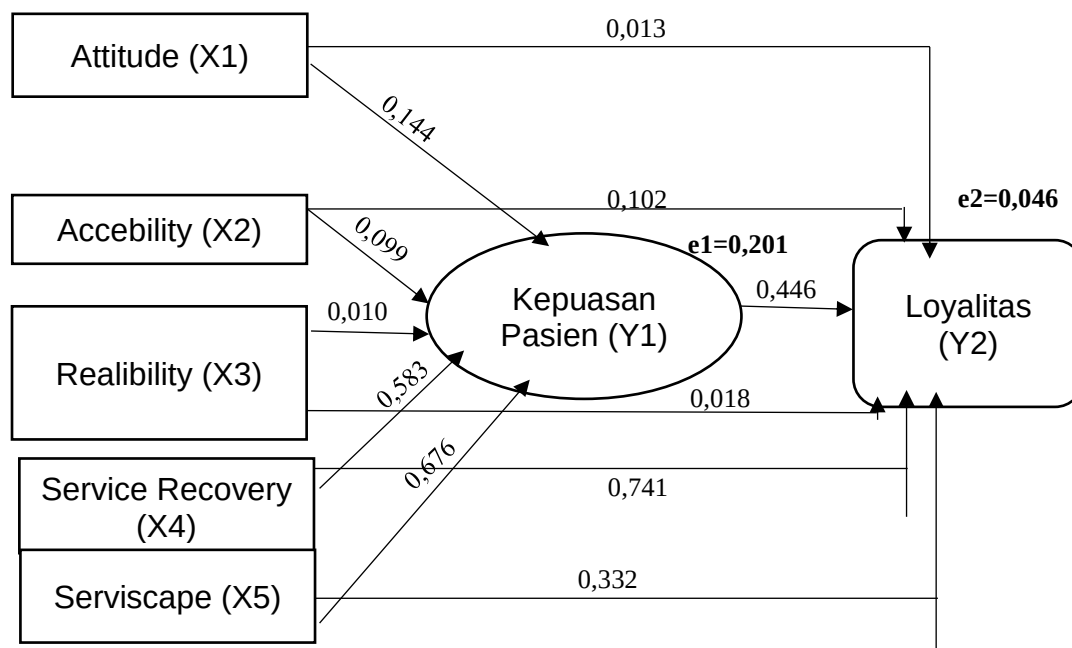
Analisis univariate dan , dengan SPSS 21.0.



HASIL**Tabel 1. Karakteristik Responden**

	Variabel	n	%
Kelompok Umur	15-24 tahun	17	16,3
	25-34 tahun	30	28,8
	35-44 tahun	34	32,7
	45-54 tahun	15	14,4
	>55 tahun	8	7,7
Pendidikan	Tamat SD	6	5,8
	Tamat SMP	22	21,2
	Tamat SMA	42	40,4
	S1	34	32,7
Pekerjaan	Tidak Bekerja	24	23,1
	PNS/POLRI/TNI	22	21,2
	Buruh/Petani/Nelayan	21	20,2
	Pegawai Swasta	10	9,6
	Wiraswasta	27	26,0

Analisis Jalur untuk melihat pengaruh antar variable *attitude*, *accessibility*, *reliability*, *service recovery*, *serviscape* dan kepuasan terhadap variabel loyalitas. Hasil perhitungan sebagai berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Path Analysis

Tabel 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien

Pengaruh Antar Variabel	Pengaruh Langsung	Tingkat Signifikan	Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh
X1-Y1	0,144	0,010	-	0,144
X2-Y1	0,099	0,074	-	0,099
X3-Y1	0,010	0,847	-	0,010
X4-Y1	0,583	0,000	-	0,583
X5-Y1	0,676	0,000	-	0,676
X1-Y2	0,013	0,631	0,064	0,077
X2-Y2	0,102	0,000	0,044	0,146
X3-Y2	0,018	0,453	0,004	0,022
X4-Y2	0,741	0,000	0,260	1,001
X5-Y2	0,332	0,000	0,301	0,633
Y1-Y2	0,446	0,000	-	0,446

Berdasarkan tabel diatas memperoleh hasil sebagai berikut: *Pengaruh Langsung*, Pengaruh *Attitude* terhadap Kepuasan sebesar 0,14, Pengaruh *Accesibility* terhadap Kepuasan sebesar 0,099, Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan sebesar 0,010, Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan sebesar 0,583, Pengaruh *Serviscape* terhadap Kepuasan sebesar 0,676, Pengaruh *Attitude* terhadap Loyalitas sebesar 0,013, Pengaruh *Accesibility* terhadap Loyalitas sebesar 0,102; Pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas sebesar 0,018; Pengaruh *Service Recovery* terhadap Loyalitas sebesar 0,741; Pengaruh *Serviscape* terhadap Loyalitas sebesar 0,332; Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas sebesar 0,446. Pengaruh Tidak Langsung; Pengaruh *Attitude* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,063; Pengaruh *Accesibility* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,044; Pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,004; Pengaruh *Service Recovery* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,260; Pengaruh *Serviscape* terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,301.

DISKUSI

Pengaruh Attitude terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *attitudes* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,010 < 0,05$. Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratiwi, dkk (2021) menunjukkan bahwa *attitude* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value*=0,007. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sinollah (2020), yang menemukan bahwa sikap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Amelia dan HVA Pare. Menurut Gronroos (2000) *attitude* berkaitan dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, diharapkan karyawan selalu memperhatikan, berusaha membantu menyelesaikan masalah pasien secara cepat dan senang hati, bersikap ramah, menjaga sopan santun serta peduli terhadap keluhan pasien. Sikap petugas pelayanan kesehatan juga menjadi faktor penentu apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak. Jika sikap petugas ramah dan pelayanan yang baik dapat menentukan kesembuhan seorang pasien begitupun sebaliknya sikap petugas yang acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya (Megawati, 2016).

Pengaruh Accessibility terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *accessibility* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,074 > 0,05$. Sejalan dengan penelitian Amelia (2018) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien ($p=0,0123$). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Datuan dkk (2018), memperoleh ada pengaruh keterjangkauan/ akses ($p=0,039$) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Responden yang mengatakan *accessibility* kategori baik karena merasa jarak yang ditempuh tidak begitu jauh menuju lokasi Rumah Sakit, kemudahan transportasi umum menuju rumah sakit, lokasi rumah sakit yang strategis, serta bahasa yang digunakan petugas kesehatan mudah dimengerti. Responden yang mengatakan akses kurang baik karena lokasi tempat tinggal yang jauh dari Rumah Sakit dan sulitnya transportasi bagi yang tidak memiliki kendaraan pribadi, serta jarak yang relatif jauh dari tempat tinggal responden dan memakan waktu yang tempuh yang lama untuk bisa sampai di rumah sakit.

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas karena dapat menjangkau dengan mudah rumah sakit tersebut, dengan transportasi umum. Semakin mudah akses/ terjangkau maka semakin tinggi kepuasan pasien. Pasien akan merasa lebih puas apabila akses untuk menuju rumah sakit lebih cepat. Sebaliknya apabila pasien merasa aspek keterjangkauan tidak baik, maka kepuasan mereka juga akan menurun. Menurut Jones (2021) Akses ke pelayanan kesehatan adalah kemampuan setiap individu untuk mencari pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Akses pelayanan kesehatan medis dapat diukur dalam ketersediaan sumber daya dan jumlah orang yang memiliki asuransi untuk membayar penggunaan sumber daya.

Pengaruh Reliabilty terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,847 > 0,05$. Sejalan dengan penelitian Amalia (2020) memperoleh nilai signifikan 0.420 yang berarti lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (keandalan) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung Harapan Kita. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Taufik (2019) menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah.

Semakin cepat rumah sakit dalam merespon pasien, semakin tepat rumah sakit dalam memecahkan masalah pasien dan ketanggapan petugas kesehatan dalam melayani pasien akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai prosedur tidak mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, tidak menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta tidak menjaga komitmen akan mempengaruhi penurunan kepuasan pada pasien. Menurut Widyastuti, dkk (2018) bahwa, *reliability* atau keandalan adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang handal, cepat dan akurat. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pihak Rumah Sakit merupakan suatu hal ini wajar karena keputusan untuk menggunakan lagi jasa rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan tetapi masih banyak faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhinya.

Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pasien



Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sejalan dengan penelitian Arifah, dkk (2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dimensi *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. Hal ini berarti bahwa semakin baik *servicescape* atau fasilitas fisik maka akan membuat pasien merasa nyaman, senang dalam menggunakan jasa layanan rumah sakit yang diberikan kepadanya, jika demikian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan akan mempengaruhi semua evaluasi pasien atas layanan yang diberikan rumah sakit kepada pasiennya.

Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *servicescape* terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$. Sejalan dengan penelitian Purnama dkk, (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *servicescape* terhadap kepuasan pasien. Penelitian Wati (2021) variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas rambah hilir II. Penelitian Islami (2019) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, *servicescape*, dan harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Lovelock et al (2011) mendefinisikan *servicescape* merupakan lingkungan fisik di mana jasa diberikan kepada konsumen. Namun sebenarnya, definisi awal dari *servicescape* merujuk pada lingkungan fisik yang sengaja dibuat atau diciptakan manusia sebagai dukungan atas layanan yang diberikan kepada konsumen. *Servicescape* yang terdiri dari, kondisi lingkungan sekitar layanan yang merupakan karakteristik lingkungan yang berkenaan dengan kelima indera yang meliputi, aroma yang memberi respon terhadap suasana hati pasien dirumah sakit, warna yang menjadi tampilan dari rumah sakit dan dapat menimbulkan kesan yang berbeda-beda dari pasien, ada pula unsur kondisi pencahayaan rumah sakit yang diatur seefektif mungkin dengan disesuaikan pada warna, furnitur rumah sakit akan menanamkan nilai dalam benak konsumen terhadap kondisi yang menyenangkan dan lebih positif.

Pengaruh Attitude terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *attitudes* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,690 < 0,05$ Berbeda dengan penelitian Raharja (2021) bahwa sikap tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap loyalitas di rawat jalan RSUD Banten. 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 (Fattah, 2016).

Pengaruh Accessibility terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *accessibility* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sejalan dengan penelitian Wahyuti dan Poniman (2017) *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Assalam Gemolong Sragen.



Akses merupakan hasil yang bisa didapat oleh masyarakat dari kemampuannya dalam mencari. Frenk (1992) mengatakan bahwa aksesibilitas pelayanan merupakan penyesuaian sumber daya kesehatan dan masyarakat dalam proses mendapatkan pelayanan (Safitri dan Tan, 2021).

Akses ke pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. Pentingnya kemudahan bagi pasien untuk dapat akses dan pelayanan ke rumah sakit berdampak terhadap loyalitas pasien (Harmoko, 2021). Pada pengamatan yang dilakukan, secara fisik lokasi sudah strategis namun masih dijumpai keterbatasan dalam hal akses ke rumah sakit bagi pasien yang menggunakan kendaraan karena lahan parkir yang ada di RSUD masih sangat terbatas.

Pengaruh Reliability terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,364 > 0,05$. Sejalan dengan penelitian Rosita (2019) bahwa *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Herna Medan rawat inap dengan $p = 0,970 > 0,05$. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wati (2018) bahwa ada korelasi yang signifikan antara persepsi dimensi *reliability* dengan loyalitas pasien di RSUD Kota Tanjungpinang. Sikap loyal pasien ini ditentukan oleh adanya kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan, komitmen psikologis yang terbentuk selama mendapatkan perawatan, sikap pasien untuk bertahan terhadap pelayanan, sikap pasien untuk mau mempromosikan, merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan pelayanan. Menurut peneliti penilaian baik ini harus dapat dipertahankan, karena jika penilaian buruk akan berakibat terhadap menurunnya loyalitas pasien, seperti yang dikemukakan oleh Hasan (2014) sistem dan proses yang buruk sangat mempengaruhi penilaian pasien meskipun rumah sakit memiliki pegawai-pegawai yang terampil, seperti waktu tunggu yang lama adalah hal yang dapat menyebabkan rumah sakit kehilangan pelanggan. Berdasarkan dari beberapa indikator *reliability* ada beberapa yang menjadi indikator dalam *reliability* antara lain prosedur penerimaan pasien yang akurat, pelayanan dokter, perawat yang akurat, dokter dan perawat dapat diandalkan dalam menangani masalah, dokter perawat dan karyawan administrasi dapat menyampaikan pelayanan yang akan diberikan sejak pertama kali pasien datang dan petugas kesehatan RSUD Labuang Baji dapat menepati pelayanan sesuai dengan yang di janjikan.

Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Melisa dan Asnawati (2017) mengemukakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap loyalitas. *Service Recovery* diterapkan dalam sebuah perusahaan agar memperbaiki kegagalan dalam pelayanan yang perusahaan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Service Recovery* diterapkan dalam sebuah perusahaan agar memperbaiki kegagalan dalam pelayanan yang dialami konsumen dan akan mendeteksi dan menyelesaikan masalah, mencegah ketidakpuasan dan didesain untuk mendorong pelanggan menyampaikan keluhan (Fatricia dan Priadi, 2018).

Pengaruh Serviscape terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara



serviscape terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Sejalan dengan penelitian *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Darviansyah, 2017). Temuan ini dukung menurut Hoon and Leong (1997) dalam kaitannya (2007:74) *servicescape influence customer responses cognitively, emotionally, and physiologically, moderate by personal and situational factors such as mood and expectation*. Artinya *servicescape* mempengaruhi respon pelanggan secara kognitif, emosional, psikologis yang di mediasi oleh faktor individu dan situasional seperti keinginan dan harapan.

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan jasa tidak hanya mengedepankan aspek pengobatan saja, namun juga masyarakat berhak mendapatkan nilai lebih dari pelayanan itu sendiri seperti adanya *servicescape* yang dimiliki rumah sakit tersebut. Hal tersebut menjadi peluang bagi pelaku bisnis untuk bersaing dengan rumah sakit lainnya. Dengan adanya desain fisik yang kreatif dan baik maka dapat mendukung strategi penempatan dan segmentasi serta mencapai tujuan khusus pemasaran seperti terciptanya kepuasan dan kepercayaan konsumen Setyawati, dkk (2022).

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien, menuntut adanya pelayanan yang berkualitas yang tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, serta senantiasa tersedia sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Sary, dkk, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sejalan dengan penelitian Lesmana (2021) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Aji (2020) mengemukakan bahwa variabel kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gamping.

Loyalitas pelanggan merupakan keterikatan terhadap suatu jasa tergantung pada yang didapatkan pelanggan pada jasa tersebut (Winata, 2017). Dalam arti pelanggan puas dengan keseluruhan kinerja dari jasa. Jika pelanggan dapat merasakan layanan yang diberikan dalam menggunakan suatu jasa maka hal itu menunjukkan kualitas pelayanan jasa baik. Kualitas memperlihatkan bahwa kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu jasa. Jika kinerja tidak terpenuhi sesuai dengan keinginan pelanggan maka konsumen tidak puas dengan jasa (Nggi, 2021).

Membentuk loyalitas pasien dan meningkatkan kepuasan pasien agar pemenuhan kebutuhan yang menjadi sumber kepuasan pasien harus semakin ditingkatkan, hal ini dapat diupayakan beberapa hal yaitu: alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan harus dirumuskan dengan jelas sesuai dengan misi dan visi pelayanan rumah sakit, penerapan peraturan rumah sakit dilaksanakan secara adil dan merata termasuk kebijakan pelayanan pasien harus diberikan sesuai dengan visi dan misi yang ada, rumah sakit memberikan kepercayaan atas pasien dengan meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan yang ada, rumah sakit memberikan perhatian terhadap dimensi kualitas pelayanan yang selama ini ada, memberikan pelatihan maupun training-training yang dapat memberikan peluang dalam pengembangan diri bagi personel rumah sakit sehingga tercipta kualitas pelayanan yang memuaskan.

Bertambahnya peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit maupun tenaga kesehatan semakin meningkat hal ini disebabkan apa yang diharapkan dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang diwujudkan dengan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan konsisten sesuai dengan kontribusi personel atau perawat di ruang rawat

inap. Keadaan ini menimbulkan kepuasan pasien dan loyalitas yang semakin meningkat. Selain hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien yang semakin meningkat dan tinggi akan menaikkan suatu loyalitas yang ada pada pasien (Fitriani, 2014). Jika seorang pasien sudah merasakan kepuasan pada suatu rumah sakit dalam hal ini adalah rumah sakit Harum, maka rumah sakit tersebut akan dapat mencapai loyalitas pasien. Rumah sakit dapat mempertahankan pasien yang lama dan menarik pasien yang baru. Karena secara tidak langsung pasien yang merasa puas akan mempunyai kesan yang baik terhadap rumah sakit ini dan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut ke rumah sakit ini. Pelanggan yang memperoleh kepuasan dalam pelayanan merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Bajamal, dkk, 2020).

Pengaruh *Attitude* terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan

Dari hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan *attitude* terhadap loyalitas sebesar 0,013. Sedangkan pengaruh tidak langsung *attitude* melalui kepuasan terhadap loyalitas adalah 0,064. Maka pengaruh total yang diberikan *attitudes* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,077. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *attitude* terhadap loyalitas adalah pengaruh tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa *attitude* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Perilaku kerja perawat menurut Gibson (1997), perilaku baik dan buruk yang memberikan pengaruh terhadap respon pasien. Perawat yang ramah membuat pasien menjadi nyaman dan merasa puas dalam pelayanannya. Hubungan yang baik antara pasien dan perawat akan mengikat pasien untuk tetap menggunakan layanan jasa kita secara berkala (Safitri, 2021).

Pengaruh *Accessibility* terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan

Dari hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan *accessibility* terhadap loyalitas sebesar 0,102. Sedangkan pengaruh tidak langsung *accessibility* melalui kepuasan terhadap loyalitas adalah 0,044. Maka pengaruh total yang diberikan *accessibility* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,146. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *accessibility* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa *accessibility* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan

Dari hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan *reliability* terhadap loyalitas sebesar 0,018. Sedangkan pengaruh tidak langsung *reliability* melalui kepuasan terhadap loyalitas adalah 0,004. Maka pengaruh total yang diberikan *reliability* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,022.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *reliability*

terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa *realibility* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Utami (2019) yaitu Realibility Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Mediasi Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekar Kamulyan.

Pengaruh *Service Recovery* terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan

Dari hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan *service recovery* terhadap loyalitas sebesar 0,741. Sedangkan pengaruh tidak langsung *service recovery* melalui kepuasan terhadap loyalitas adalah 0,260. Maka pengaruh total yang diberikan *service recovery* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung sebesar 1,001.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *service recovery* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa *service recovery* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2014) bahwa pengaruh antara *service recovery* dengan Loyalitas adalah pengaruh langsung. Jadi Kepuasan tidak mempengaruhi atau tidak memediasi pengaruh antara *service recovery* terhadap Loyalitas. *Service recovery* memiliki konteks terbesar ke loyalitas pelanggan dibanding dengan kepuasan. Pelanggan yang telah merasakan *service recovery* dari kegagalan jasa yang diterima lebih memungkinkan melakukan pembelian ulang ketika keluhan mereka direspon dan dipulihkan secara memuaskan. Proses *service recovery* yang dilakukan dengan tepat, cepat, serta memuaskan dapat meningkatkan pembelian ulang (Ganita, 2019).

Pengaruh *Serviscape* terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil analisis jalur didapatkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan *serviscape* terhadap loyalitas sebesar 0,332. Sedangkan pengaruh tidak langsung *reliability* melalui kepuasan terhadap loyalitas adalah 0,301. Maka pengaruh total yang diberikan *serviscape* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,633.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh *serviscape* terhadap loyalitas adalah pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa *serviscape* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Loyalitas konsumen timbul karena adanya *serviscape* yang diberikan perusahaan atas layanan dimana loyalitas konsumen sebagai pola pikir para pelanggan yang memegang sikap yang menguntungkan terhadap perusahaan pemberi layanan atau bukti fisik tersebut, serta kecenderungan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi (Pearson, 2008).

KESIMPULAN

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel *attitude*, *service recovery* dan *serviscape* berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan *accessibility* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Variabel *accessibility*, *service recovery*, *serviscape* dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas sedangkan *attitude* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Ada pengaruh *attitude* terhadap loyalitas melalui kepuasan sedangkan tidak ada pengaruh *accessibility*, *reliability*, *service recovery* dan *serviscape* terhadap loyalitas melalui kepuasan.

SARAN

Diharapkan agar pihak Rumah Sakit terus berusaha untuk dapat memperbaiki pelayanan kepada pasien sehingga memberikan kepuasan dan juga dapat meningkatkan minat loyalitas pasien dengan pengelolaan administrasi dan manajemen rumah sakit yang lebih baik lagi.

Deklarasi Conflict of Interest

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adyani, Lyla Rahman. (2011). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas*. Jurnal. Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Ali Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Amalia, A., Amalia, L., (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita*. Jurnal ICA Ekonomi Vol. 1. No.2 Juli-Desember 2020.
- Aji, Marten B.S., (2020). *Upaya Menjaga Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gamping*. thesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Arifah, Umi., Wiyandi., Mardalis, Ahmad. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta*. Thesis thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Al Hikami., M., U, A., Marina & Haksama, S (2022). *Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.
- Bajamal, A.Z., Supriyantoro., Anindhita, R.(2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit*. Journal of Hospital Management Vol. 3 No. 1 Maret 2020.
- Danuan, N., Darmawansyah, Daud, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Jkmm, Agustus 2018, Vol. 3 No.1.
- Dinata, A (2018). *Pendampingan Penyusunan DED Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Dewi, R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening*. Jurnal Manajemen Daya Saing, 18(2), 146–156.
- Fitriani, Sri. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi*.
- Ganita, Fryta. (2019). *Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 1.
- Guswaman, Firman., Haryadi., Sutrisna, Eman. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Loyalitas Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas*. Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019



- Hanggraningrum, M.D., Hariyanti, T., Rudijanto, A. (2017). *The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamonga*. Journal of Applied Management (JAM) Volume 15 Number 4, December 2017.
- Harmoko. (2020). *The Influence of Service Quality and Infrastructure Facility to the Loyalty of Inpatients at Martha Friska Multatuli General Hospital Medan*. Journal Of Medical Record Vol. 3 No. 1 Februari 2020.
- Ibrahim Meisyaroh, M., & Ramadhani D (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra.
- Irmawati, S., Sultan, H., & Nurhannis. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. e Jurnal Katalogis.
- Kadir. (2015). *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrell dalam Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kaihatu, Thomas S. 2007. *Pengaruh Servicescapedan Prilaku Ekstra Karyawan Serta Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Empatdan Lima di Bali*. Desertasi, Univeritas Airlangga.
- Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kusniati, Retno., Farida, Naili., Sudiro. (2016). *Influence of Service Quality and Customer Value towards Willingness to Revisit through Patient's Satisfaction at General Polyclinic of Sultan Agung Islam Hospital in Semarang*. Jurnam Manajemen Kesehatan Indonesia Vol. 4 No. 2 Agustus 2016.
- Lesmana, R., Sutarman, A., Sunardi, N. (2021). *Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction*. American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR). e-ISSN :2378-703X Volume-5, Issue-3, pp-38-45 www.ajhssr.com.
- Melisa dan Asnawati. (2017). *Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Bengkel Sipatuo Motor*. Jurna Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis.
- Mumu, L., Kandou & Doda, D (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Sam Ratulangi Manado.
- Murniaty, E., (2018). *Analisis Kepuasan Pasien di Klinik Hj. Tarpiante Sidoarjo*. Jurnal Manejerial Bisnis.
- Nurgahawan, C. Nurminingsih., Agustin, D., (2022). *Analysis Of The Effect Of Service Quality On Treatment Decisions And Patient Loyalty In The Outpatient Unit Of Mampang Prapatan Hospital Jakarta*. Journal Of Management, Accounting, General Finance And International Economic Issues (Marginal) Volume 1 Issue 2.
- Nggi, Murdi L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi di Brother dan Sister House Surabaya*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 9 N. 3 tahun 2021.
- Primantana, YB, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Instalasi Rawat Jalan RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta*.
- Putri, N.P.A.W. dan I G. A. M. Asri Dwija Putri. (2019). *Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran dan Budget Emphasis Terhadap Senjangan Anggaran pada OPD Kabupaten Badung*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 8(6) : 651-677.
- Priyanto, R., Hermawan, H., & Nurhalimah, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas*. UPAJIWA DEWANTARA VOL. 2 NO. 2 , 99 - 111.



- Raharja, N.P. Ruswanti, E, Andry. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Tenaga Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Indikator Waktu Tunggu Rawat Jalan Sebagai Variabel Intervening Di Rsud Banten*.
- Rizkiawan, Ilham K. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sanah, N. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. eJournal Ilmu Pemerintahan.
- Setyawati, D., Kusuma, IG NG, Jodi, Wayan G, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Servicescape Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Bali Pada Pandemi Covid-19)*. Jurnal Values Vol. 3 Nomor 2 Tahun 2022.
- Sinollah. (2020). *Service Excellent Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri*. Dialektika Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 5(September). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.460>
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta.
- Sri Fitriani dan Rina Trisnawati. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moeward*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 17 No.1 (Juni 2015), h.
- Surahman, I. G., & Yasa, P. S. (2020). *The effect of Sevice Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha Vol 7 No.1, 46 – 52.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Wahyu Nugroho. (2005). *Loyalitas Konsumen*” (On-line), tersedia di: <http://wnugros.blogspot.com/2005/11/Loyalitas-konsumen.html>.
- Wahyuti, Dwi., Poniman, Budi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol 2. No. 1 2017.
- Widyastuti, Nur., Widjanarko, Bagoes., Adi, M.S. (2018). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia Vol. 6 No. 1 April 2018.
- Wildani, H., Badiran, M & Hadi, A (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JAMINAN Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatra Utara*. Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat.