Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening

Mich Sitepu^{*1}, Kosasih²

^{1,2}Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
Email: ¹sitepu181@gmail.com, ²kosasih@usbykp.ac.id

Abstrak

Loyalitas dan kepuasan pasien merupakan indikator utama sebagai salah satu tolak ukur suatu keberhasilan dalam sistem perawatan dan pelayanan rumah sakit. Pasien yang loyal adalah pasien yang konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari penyedia layanan kesehatan tertentu. Kepuasan pasien menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dari kepuasan pasien. Perkembangan modernisasi meningkatkan persaingan rumah sakit untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini dapat dioptimalisasi dengan mengetahui aspek-aspek kualitas pelayanan, sehingga rumah sakit dapat segera melakukan evaluasi dan perbaikan. Metode yang digunakan adalah *literature review* dengan mengaji berbagai sumber pustaka. Kajian literatur ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh loyalitas pasien yang ditinjau dari kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan penerapan kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Alih-alih hanya mengatakan bahwa pelayanan rumah sakit yang berkualitas mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Dengan demikian, rumah sakit harus memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap pasien, sehingga rumah sakit dapat meningkatkan inovasi layanan secara berkelanjutan. Kajian ini menyimpulkan bahwa loyalitas dan kepuasan pasien berperan penting sebagai indikator utama yang dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan rumah sakit. Rekomendasi yang dihasilkan dari kajian ini mencakup pentingnya loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien untuk mencapai kualitas layanan rumah sakit yang lebih baik.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit*

Abstract

Patient loyalty and satisfaction are the main indicators as one of the benchmarks of success in the hospital care and service system. Loyal patients are patients who consistently choose and use health services from certain health service providers. Patient satisfaction describes the quality of health services in meeting the needs of patient satisfaction. The development of modernization increases hospital competition to achieve patient satisfaction and loyalty. This can be optimized by knowing the aspects of service quality, so that hospitals can immediately evaluate and improve. The method used is a literature review by examining various library sources. This literature review aims to analyze the effect of patient loyalty as reviewed from patient satisfaction with service quality as an intervening variable. The results of the study show that the implementation of good and effective service quality will contribute to patient satisfaction and loyalty to the hospital. Instead of just saying that quality hospital services include technical medical aspects, but also comfort, attention, and interaction between medical personnel and patients. Thus, hospitals must provide the best quality of service to patients, so that hospitals can improve service innovation continuously. This study concludes that patient loyalty and satisfaction play an important role as the main indicators that can provide input to improve the quality of hospital services. Recommendations resulting from this study include the importance of patient loyalty to patient satisfaction to achieve better quality of hospital services.

Keywords: *Hospital, Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Layanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan primer dalam suatu negara. Pembangunan sarana prasarana terus dikembangkan sebagai usaha pemerintah dalam mewujudkan kesehatan yang optimal.

Pembangunan rumah sakit menjadi salah satu bagian dari usaha tersebut. Perkembangan ilmu pengetahuan harus menjadi acuan dalam peningkatan standar rumah sakit kedepannya (Hammad et al, 2022). Perkembangan teknologi yang cukup pesat menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga pasien lebih dapat selektif memilih fasilitas kesehatan yang digunakan. Hal ini menyebabkan persaingan bisnis makin ketat, maka pelayanan kesehatan harus mampu memberikan yang terbaik kepada pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan.

Tuntutan masyarakat pada pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas semakin meningkat sebagai konsekuensi adanya perkembangan pendidikan dan akses informasi yang ada. Pelayanan secara tanggap, ceoat, berkualitas, dan terjangkau harus dimiliki rumah sakit agar harapan dan persepsi pasien terhadap rumah sakit terpenuhi. Hal ini akan berpengaruh terhadap rasa kepuasan pasien (Sari et al, 2023). Pasien harus mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit (Irawan et al., 2020). Kepuasan akan dirasakan pengguna layanan yaitu pasien apabila tercipta pelayanan yang baik dan berkualitas. Tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan salah satunya rumah sakit (Jayanti, 2024). Layanan kesehatan yang berpusat pada pasien adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Mattos et al., 2020). Harapan pasien dipengaruhi oleh kebiasaan, pengalaman masa lalu, kebutuhan, dan ulasan dari orang lain (Hammad et al, 2022). Pemenuhan harapan pasien selama pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien pasca pelayanan (Swarup, 2019).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima pasien cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Persolja et al., 2020). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Huriati et al., 2022). Selain itu Wartiningasih (2020), juga menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang komprehensif yaitu pelayanan promotive, preventif, dan rehabilitasi (Wartiningasih et al, 2020). Pada penelitian sebelumnya oleh Afrashtehfar, dijelaskan bahwa terdapat teori yang menyatakan bahwa interpersonal treatment merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Afrashtehfar et al, 2020). Hasil evaluasi kepuasan pasien dapat menjadi dasar kebijakan dan pengelolaan alokasi sumber daya untuk pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi hasil pengobatan pasien (Afrashtehfar et al.,2020).

Loyalitas pasien adalah hasil langsung dari tingkatan kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah pasien yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien merupakan tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Indikator loyalitas pelanggan yang pertama adalah *trust* yaitu kepercayaan pelanggan dalam konteks ini adalah pasien dan perusahaan atau rumah sakit. *Emotion commitment*, berupa janji psikologi seorang pasien terhadap rumah sakit. *Switching cost*, yaitu respon pasien terkait perubahan yang ada dan berkaitan dengan beban yang akan ditanggungnya. *Word of mouth* merupakan ulasan pasien ke orang lain secara lisan. *Cooperation*, merupakan kerjasama pasien dan rumah sakit (Maharani et al, 2024). Fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Pasien yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan belum tentu loyal dan akan kembali lagi ke fasilitas tersebut kedepannya (Solehudin & Inas 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. (Sektianingsih et al., 2019). Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kepuasan mempengaruhi loyalitas. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan biaya tidak berpengaruh terhadap loyalitas sedangkan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas (Mahyardiani et al., 2020). Kualitas pelayanan, melalui dimensi komunikasi dan sikap, lama pelayanan, lingkungan apotek, dan penyediaan obat, dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien secara positif dan signifikan (Pratondo et al., 2024). Penelitian lain yang membahas persepsi pasien terhadap layanan kesehatan

menunjukkan respon petugas, penampilan fisik, empati, dan konsistensi dalam pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Gousario et al., 2024). Kualitas pelayanan, fasilitas, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Kurniawan et al., 2024). Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketersediaan fasilitas, dan kejelasan informasi memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Habsy, 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan melalui kepercayaan pada pasien (Siska et al., 2024). Didapatkan pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Kawi et al., 2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 38,3% (Andina et al., 2024). Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, termasuk bukti langsung (tangible), empati, keterandalan, dan jaminan/kepastian, terhadap loyalitas pasien (Wibowo et al., 2024). Kajian literatur ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana pengaruh loyalitas pasien ditinjau dari kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rumah sakit. sakit.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan literatur review. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendalami dan mempelajari sumber data yang berhubungan dengan kajian yang dibahas. Data-data dikumpulkan menjadi satu agar lebih praktis dalam memecahkan masalah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan mereduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Artikel ini dibangun berdasarkan sumber informasi artikel yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2019-2024. Referensi tersebut didapat dengan melakukan *literature searching* dari database Google Scholar dengan kata kunci ‘kepuasan, kualitas layanan, dan loyalitas pasien’.

Hasil yang ditemukan dari *literature searching* ini adalah 11.400 pustaka kemudian dipilih 15 artikel yang relevan. Pemilihan ini dilakukan dengan peninjauan judul, abstrak dan terkait loyalitas dan kepuasan pasien terkait kualitas pelayanan. Artikel dipilih jika memenuhi kriteria inklusi yaitu kesesuaian topik, tersedia dalam *full tex*, berbahasa Indonesia atau Inggris, dan original (artikel penelitian). Sedangkan kriteria eksklusi yaitu tidak dapat diakses, berbayar, dan belum terakreditasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil *literatur rivew* 15 artikel yang didapatkan tercantum dalam tabel berikut

Tabel 1. Hasil Literatur Rivew

No	Penulis	Metode	Tujuan	Hasil
1.	(Liu et al, 2021).	Kuantitatif	Mengetahui Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien dengan Efek Mediasi Kepercayaan Pasien.	Kepercayaan pasien merupakan faktor penting loyalitas pasien, dan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pasien.
2.	(Sari et al., 2020)	Kuantitatif	Mengetahui Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.	Terdapat hubungan signifikan tingkat rendah antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam kunjungan ($p=0,001$, $r=0,352$.)
3.	(Sitio & Ali, 2019).	Kuantitatif	Menguji Dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Industri Kesehatan.	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Namun fasilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
4.	(Wartiningsih et al.,2020).	Kuantitatif	Menganalisis Dampak <i>The Health-Promoting Hospital</i> (HPH) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien Di Sektor Publik.	HPH memengaruhi ekspektasi pasien ($P=0,030$), yang selanjutnya memengaruhi penilaian pasien ($P=0,014$), dan kepuasan ($P=0,002$).

5.	(Babatola et al, 2022).	Kuantitatif	Menilai Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Perawatan Kesehatan dan Faktor Terkait Di Fasilitas Perawatan Kesehatan Terpilih Di Negara Bagian Ondo.	Penilaian pasien dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien (P=0,001). Terdapat hubungan antara kepuasan partisipan terhadap layanan perawatan kesehatan dan tingkat pendidikan mereka (f = 6,27; p = 0,01); dan pekerjaan (f = 9,80; p = 0,01).
6.	(Meng et al, 2024).	Kuantitatif	Memahami Kepuasan Pasien Terhadap Perubahan Model Penyampaian Telekonsultasi Berbasis Rumah Selama Pandemi COVID-19.	Responsivitas dan empati merupakan faktor signifikan yang berhubungan negatif dengan kepuasan rendah.
7.	(Zaid et al., 2020)	Kuantitatif	Mengidentifikasi Hubungan Antara Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Dan Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan.	Terdapat hubungan yang kuat antara Manajemen mutu terpadu dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan.
8.	(Alim et al., 2019).	Kuantitatif	Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar	Terdapat hubungan kehandalan (p=0,002), jaminan (p=0,000), bukti fisik (p=0,000), dan daya tanggap (p=0,001) terhadap kepuasan pasien rawat jalan, tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan (p=0,353).
9.	(Persolja, 2020)	Kuantitatif	Mengidentifikasi Faktor Penentu Kualitas Perawatan Keperawatan Berdasarkan Persepsi Tenaga Keperawatan.	Faktor penentu kualitas perawatan keperawatan adalah standar perawatan, triase dan penilaian, perawatan darurat, komunikasi dengan pasien atau keluarga, komunikasi dengan rekan kerja, kerja sama tim multidisiplin dan membantu rekan kerja.
10.	(Andina et al. 2024)	Kuantitatif	Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambu	Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien berpengaruh terhadap kepuasan. Tidak ada pengaruh antara Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
11.	(Gousario, et al., 2024)	Kuantitatif	Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang	Respon petugas, penampilan fisik, empati, dan konsistensi dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien diidentifikasi sebagai mediator yang mempengaruhi loyalitas pasien.
12.	(Habsy, et al., 2024)	Kuantitatif	Mengulas Efektivitas Kualitas Pelayanan Serta Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rsud Al-Ihsan Jawa Barat	Kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketersediaan fasilitas, dan kejelasan informasi menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien berkontribusi pada tingkat loyalitas yang lebih tinggi.

13.	(Maharani, et al., 2024)	Kuantitatif	Mengevaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Dalam Pengaruh Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung	Kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien.
14.	(Sektiani, et al., 2019)	Kuantitatif	Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, Dan Loyalitas Pasien.	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien.
15.	(Widodo, et al., 2024)	Kuantitatif	Mengetahui Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Primer.	Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, termasuk bukti langsung (tangible), empati, keterandalan, dan jaminan/kepastian, terhadap loyalitas pasien.

3.1. Loyalitas Pasien

Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau menggunakan produk/jasa pilihan secara konsisten di masa mendatang, sehingga menyebabkan pembelian berulang pada merek yang sama atau serangkaian merek yang sama, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan peralihan perilaku. Perawatan medis untuk pasien didasarkan pada hubungan kepercayaan antara penawaran dan permintaan layanan kesehatan. Hal ini terwujud dalam kesediaan pasien untuk datang kembali jika memerlukan layanan kesehatan dan kesiapan rumah sakit untuk menerimanya (Liu et al, 2021).

Loyalitas pasien adalah kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. 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 (Sari et al., 2020). Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai keinginan untuk memilih institusi yang sama lagi untuk kebutuhan layanan kesehatan di masa mendatang atau merekomendasikannya kepada keluarga dan teman (Ubery & Ernawaty, 2024). Konsep loyalitas merupakan pusat dari pemasaran dan loyalitas pasien berakar sama dari loyalitas pelanggan di sektor bisnis. Loyalitas pasien ditekankan pada kondisi produk kesehatan itu sendiri, produk pelayanan kesehatan. Kompleksitas kepuasan dan loyalitas pasien serta implikasinya yang besar terhadap berjalannya pelayanan kesehatan (Widodo & Prayoga, 2022). Kepercayaan merupakan faktor penting dalam menentukan loyalitas pasien (Liu et al, 2021). Michelle dan Siagian (2019) loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas.

Berdasarkan definisi loyalitas diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan kesetiaan pelanggan dalam pembelian produk atau jasa sepanjang waktu atau konsisten dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk atau jasa.

Selain itu merekomendasikan suatu produk juga merupakan salah satu bentuk loyalitas (Sitio & Ali, 2019). Secara umum kompetensi tenaga kesehatan rumah sakit, fasilitas, komunikasi, ketepatan waktu dalam bekerja (daya tanggap), waktu tunggu pasien (kepuasan fasilitas dan daya tanggap), sistem antrian, ketersediaan obat (faktor harga, kepuasan fasilitas), pemberian informasi kepada pasien (kepercayaan dan komunikasi, jaminan), perlakuan yang sama bagi pasien yang tidak memiliki asuransi, dan sistem pengaduan bagi pasien (citra rumah sakit) secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien (Prakoewa et al, 2022). Loyalitas pasien dapat ditingkatkan melalui upaya strategi pemasaran yang tepat dan media komunikasi sesuai dengan karakteristik masyarakatnya (Wartiningsih et al.,2020). Beberapa indikator dalam pengukuran loyalitas pelanggan tersebut adalah:

a. Melakukan pembelian berulang secara teratur

Pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang ataupun jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan

b. Membeli antar lini produk dan jasa

Pelanggan yang loyal bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa saja dari sebuah perusahaan, melainkan mereka juga membeli produk ataupun jasa tambahan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

- c. Mereferensikan kepada orang lain
Pelanggan yang loyal selalu ingin mereferensikan suatu produk atau jasa yang digunakan kepada orang lain, baik kepada teman maupun saudara. Mereka selalu berusaha mempengaruhi orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang sama dengan selalu menceritakan kelebihan produk atau jasa yang digunakan sampai orang tersebut mencoba menggunakannya.
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing
Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawari produk atau jasa dari perusahaan lain (pesaing). Mereka sudah memiliki kepercayaan tersendiri terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.
- e. *Cooperation*, merupakan perilaku pelanggan untuk bekerja sama dengan perusahaan.
Ini merupakan contoh penggunaan sub-bab pada paper. Sub-bab diperbolehkan untuk dimasukkan pada semua bab, kecuali di kesimpulan.

3.2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menjadi faktor penting dalam promosi kesehatan. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan berdampak pada pemulihan yang cepat dan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit akan meningkat sehingga dana untuk penyediaan layanan akan lebih banyak. Selain itu, kepuasan terhadap perawatan merupakan alat penting dalam pemantauan kualitas layanan kesehatan. Kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien juga dapat dipengaruhi oleh sikap pasien terhadap pemberi layanan kesehatan, dan pengalaman pemberi layanan kesehatan sebelumnya dengan pasien. Kepuasan terhadap perawatan merupakan prediktor kemungkinan pasien untuk terus menggunakan fasilitas layanan kesehatan dan mematuhi saran medis serta penentu cakupan dan efektivitas perawatan secara keseluruhan (Babatola et al, 2022). Selain itu, kolaborasi interprofesional telah didokumentasikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Kualitas layanan perawatan kesehatan memiliki dampak besar terhadap kepuasan pasien (Will, 2019).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai reaksi pasien terhadap beberapa aspek pengalaman layanan kesehatan yang dialami. Menilai kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi tentang perawatan dan kualitas rumah sakit. Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang penting untuk mengevaluasi kualitas perawatan (Ferreira et al, 2023). Selain itu juga, kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang komprehensif yaitu pelayanan promotif, preventif, dan rehabilitative (Wartiningih et al., 2020). Kepuasan pasien berfungsi sebagai penunjuk yang mengarahkan pemahaman tentang kualitas layanan kesehatan, menawarkan wawasan tentang sejauh mana penyedia layanan kesehatan selaras dengan harapan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien melambangkan perawatan yang berpusat pada pasien (Bhatt, 2024).

Kepuasan dianggap sebagai prediktor perilaku pasien. Pasien yang puas akan kembali ke penyedia layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman-temannya (positive word of mouth). Kepuasan dianggap mencerminkan penilaian positif pasien terhadap pengalaman layanan kesehatan mereka (Lacap & Alfonso, 2022). Pelanggan yang puas dengan kualitas layanan yang diberikan menyebabkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan niat pembelian pelanggan (Sofia, 2023). Jika kepuasan telah tercapai maka penyedia layanan dapat mempertahankan pasien yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap layanan tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut berpartisipasi sehingga akan menguntungkan layanan kesehatan tersebut.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan / pasien dikatakan puas apabila *value* yang mereka peroleh dapat memenuhi harapan yang mereka inginkan.

Metode untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien yaitu:

- a. End User Computing Satisfaction

Metode ini mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam suatu sistem dengan cara membandingkan harapan dengan realita (Andini et al., 2022). EUCS menilai secara menyeluruh sistem informasi yang diakses pengguna sistem informasi terkait pengalaman dalam menggunakan sistem (Triandika et al., 2021). Metode ini ditemukan oleh Doll & Torkzadeh dalam (Sukarsa et al., 2022) untuk mengutamakan kepuasan pengguna terhadap penilaian isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi kelemahan, kekurangan dan kepuasan pengguna terhadap sistem (Neng, 2023)

b. Fuzzy

Dasar dari konsep ini adalah teori pengukuran yang menggabungkan bahasa linguistik dengan bahasa numerik (angka/statistik). Metode Fuzzy Servqual digunakan untuk mengidentifikasi kriteria-kriteria kualitas yang harus diperbaiki dan ditingkatkan berdasarkan celah antara harapan dan persepsi pasien setelah menerima pelayanan. Metode servqual dibagi menjadi dua bagian yaitu, penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kemudian partisipan memberikan bobot (*constant sum rating scale*) terkait dimensi jasa (Muhajir et al, 2023).

Kepuasan pasien merupakan sebuah kualitas pelayanan dan pencapaian layanan kesehatan (Aburumman et al., 2022). Di rumah sakit, kepuasan pasien dapat menghasilkan manfaat yang besar seperti citra yang baik, dan tingkat kepercayaan pasien yang tinggi terhadap keputusan dokter dan manajemen dalam proses penyembuhan. Beberapa faktor sosiodemografi seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Azharuddin, 2023). Kurangnya aktivitas klinis, komunikasi yang tidak memadai, masalah proses administratif, dan tidak adanya hubungan personal berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi berkaitan dengan umpan balik yang lebih positif tentang jaminan, keandalan, dokter yang kompeten, serta keterampilan komunikasi dan empati yang sangat baik (Meng et al, 2024).

3.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah tingkat di mana layanan kesehatan bagi individu dan populasi meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan. Kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada pengetahuan profesional berbasis bukti dan sangat penting untuk mencapai cakupan kesehatan universal. Sangat penting untuk mempertimbangkan dengan saksama kualitas perawatan dan layanan kesehatan. Perawatan kesehatan yang berkualitas dapat didefinisikan dengan berbagai cara, tetapi layanan kesehatan yang berkualitas harus efektif yaitu menyediakan layanan kesehatan berbasis bukti kepada mereka yang membutuhkannya. Aman yaitu menghindari bahaya bagi orang yang menjadi sasaran perawatan; dan berpusat pada pasien yang berarti menyediakan perawatan yang menanggapi preferensi, kebutuhan, dan nilai individu.

Dalam rangka mewujudkan manfaat pelayanan kesehatan yang bermutu, maka pelayanan kesehatan harus tepat waktu yaitu mengurangi waktu tunggu dan terkadang penundaan yang merugikan. Adil yang berarti menyediakan perawatan yang kualitasnya tidak berbeda-beda karena perbedaan jenis kelamin, suku, lokasi geografis, dan status sosial ekonomi. Terpadu yaitu menyediakan perawatan yang menyediakan berbagai layanan kesehatan secara menyeluruh sepanjang kehidupan. Efisien yaitu memaksimalkan manfaat sumber daya yang tersedia dan menghindari pemborosan (WHO, 2020).

Service Excellent atau pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang bagaimana pelayanan memenuhi atau melampaui harapan. Menurut Zaid et al. (2020) Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif pilihan produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan terhadapnya. Menurut Almomani et al. (2020) penting untuk melakukan upaya peningkatan sistem kualitas layanan demi keberlangsungan usaha. Dengan kualitas layanan yang baik, nilai yang diberikan

kepada pelanggan menjadi lebih positif dan akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas layanan memiliki lima dimensi yang merepresentasikan kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Dalam salah satu studi yang diteliti oleh Rosidah et al (2024) dapat disimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- a. Wujud (*Tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keandalannya dalam menghasilkan produk atau jasa pada pihak lain. Bukti nyata dari pelayanan jasa dapat dilihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dari penyedia layanan jasa.
- b. Reliabilitas, yaitu kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pekayanan sesuai dengan yang mereka janjikan. Pelayanan harus disesuaikan dengan harapan para pelanggannya seperti pelayanan yang tidak membedakan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, serta tingkat akurasi tinggi
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu tindakan cepat dan tepat serta informasi yang jelas dan akurat dalam memberikan layanan kepada para pasien
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*), merupakan cara pelayanan kesehatan dalam usaha menciptakan kepercayaan para pasien kepada rumah sakit dengan pengetahuan yang banyak dan keterampilan para tim medis. Komponen dari assurance ini meliputi komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empathy (*empathy*), yaitu cara dari pelayanan kesehatan dalam memahami keinginan pasien dengan diberikan perhatian dengan harapan para pelanggan mengetahui bahwa penyedia layanan kesehatan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien serta penyedia layanan kesehatan dapat memahami kebutuhan pasien secara spesifik.

Menurut Alim, disebutkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan kesediaan dan respon yang cepat para nakes untuk membantu pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Alim et al., 2019). Manajemen kualitas layanan penting untuk membantu menjaga konsistensi dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien (Ramnya et al., 2019).

3.4. Pengaruh Loyalitas Pasien yang ditinjau dari Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah dua aspek kritis yang dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan mengacu pada standar dan tingkat kebaikan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, dalam hal ini adalah layanan kesehatan (Persolja, 2020). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain keahlian tenaga medis, efisiensi prosedur, kemudahan akses, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas medis yang memadai. Pasien akan lebih cenderung tetap setia dan menggunakan layanan kesehatan di suatu tempat jika mereka percaya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan persepsi nilai yang tinggi bagi pasien (Eglseer et al., 2020). Pasien akan merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sebanding dengan biaya dan upaya yang mereka keluarkan, dan ini akan membantu meningkatkan loyalitas mereka. Pengalaman positif dengan layanan kesehatan akan membentuk pandangan positif terhadap rumah sakit, klinik, atau dokter tertentu. Pengalaman yang baik termasuk komunikasi yang efektif, empati, dan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pasien yang tinggi akan membentuk hubungan yang positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Solehudin & Sihura, 2023). Hal ini berarti pasien akan cenderung lebih setia, kembali untuk layanan lebih lanjut, dan juga merekomendasikan kepada orang lain (Kartika et al., 2022). Loyalitas pasien yang kuat sangat berharga bagi penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit, karena menciptakan pasien yang stabil dan meningkatkan reputasi pelayanan kesehatan mereka.

Kepuasan pasien mengukur sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Ini melibatkan perasaan pasien tentang apakah harapan mereka terpenuhi selama proses perawatan atau kunjungan kesehatan (Handayani et al, 2024)

4. KESIMPULAN

Manajemen rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan pada aspek promotive, rehabilitasi, empati, dukungan rumah sakit, pengalaman pasien, dan akses komunikasi tenaga kesehatan. Rumah sakit diharapkan lebih memperhatikan aspek pelayanan medis, kebersihan, keramahan staf, efisiensi prosedur, dan ketersediaan fasilitas agar pasien puas dan menjadi loyal. Selain pasien akan kembali lagi, loyalitas berdampak pada marketing rumah sakit melalui rekomendaasi yang dilakukan pasien kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Almomani, R., Al-Ghdabi, R., & Banyhamdan, K. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803- 1812.
- Andina, N., Budi, N. a. P., & Perwirani, N. R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 21–26. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.59>
- Andini, H., Widodo, A., Aula Rumana, N., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 534–540. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i4.8021%0A>
- Azharuddin, A., Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, R., Fadlilah, T., Earlia, N., Ridwan, T., Maya, I., Farnida, F., & Idroes, R. (2023). Patient Satisfaction and its Socio-Demographic Correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 57-67. <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>
- Bhatt, L. D., Ghimire, S., & Khanal, K. (2024). Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s41687-024-00696-x>
- Babatola, O. H., Popoola, R. O., Olatubi, M. I., & Adewoyin, F. R. (2022). Patients' Satisfaction with Health Care Services in Selected Secondary Health Care Facilities in Ondo State, Nigeria. *Journal of Family Medicine and Disease Prevention*, 8(1). <https://doi.org/10.23937/2469-5793/1510145>
- Eglseer, D., Osmancevic, S., Hoedl, M., Lohrmann, C., & Bauer, S. (2020). Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. *Journal of Nursing Management*, August, 1–8. <https://doi.org/10.1111/jonm.13136>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *JKM Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.36086/jkm.v2i1.1146>
- Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v24i2.5340>
- Habsy, L. L. (2024). Efektivitas Kualitas Pelayanan Serta Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rsud Al-Ihsan Jawa Barat. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(7), 1135-1144.

- Handayani, T., Chairil Zaman, & Dianita Ekawati. (2024). Analysis Of Bpjs Patient Satisfaction With The Quality Of Health Services In 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 9(2), 298 - 306. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i2.376>
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). Quality of service for patient safety in hospitals. *Forum Ekonomi*, 24(1), 186–194. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v24i1.10572>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Daniel, E., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Jurnal Intelek Indan Cendikia*, 1(6).
- Kartika, I. R., Syofia, A., & Rahmawati, D. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan manajemen dan Indikator Mutu Keperawatan. *Human Care Journal*, 7(2), 351–358.
- Kawi, J. S., & Keni, K. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2), 407–418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Kurniawan, A. T. A., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rsud Asembagus Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 3(1), 147. <https://doi.org/10.36841/jme.v3i1.4700>
- Lacap, J. P., & Alfonso, K. J. (2022). The Mediating Role of Patient Loyalty on the Relationship Between Satisfaction on Physical Environment and Intention to Recommend. *Asia-Pacific Social Science Review*, 22(2), 83–99.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry : a journal of medical care organization, provision and financing*, 58, 469580211007221. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Maharani, A. P., & Sasanti, A. I. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Dalam Pengaruh Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung . *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(5), 1772–1782. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i5.2418>
- Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H., & Krisnatuti, D. (2020). Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.1>
- Mattos, J. L., Rudmik, L., Schlosser, R. J., Timothy, L., Mace, J. C., Alt, J., & Soler, Z. M. (2020). Symptom Importance, Patient Expectations, and Satisfaction in Chronic Rhinosinusitis. *Int Forum Allergy Rhinol*, 9(6), 593–600. <https://doi.org/10.1002/alr.22309>
- Meng, G., McAiney, C., McKillop, I., Perlman, C. M., Tsao, S. F., & Chen, H. (2024). Factors That Influence Patient Satisfaction With the Service Quality of Home-Based Teleconsultation During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Survey Study. *JMIR cardio*, 8, e51439. <https://doi.org/10.2196/51439>
- Michille & Siagian, H. (2019) Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina, *AGORA Journal*, 7(1): 1-6.
- Muhajir, Setiawati, & Yuswardi. (2023). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli Berbasis Web. *Jurnal Real Riset*, 5(2), 372–377. <https://doi.org/10.47647/jrr.v5i2.1186>
- Neng, S. R. (2023). Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit di Indonesia: Kajian Yuridis. *Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 1(1), 179–187. <https://doi.org/10.59246/aladalah.v1i1.163>
- Peršolja, M. (2020). The quality of nursing care as perceived by nursing personnel: Critical incident

- technique. *Journal of Nursing Management*, September, 1–10. <https://doi.org/10.1111/jonm.13180>
- Prakoewa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Pratondo, K., Zaid, Z., & Aziti, T. M. (2024). Memperoleh Loyalitas Pelanggan Di Ritel Farmasi (Apotek K-24) Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan. *MANNERS (Management and Entrepreneurship Journal)*, 7(1), 22–32. <https://doi.org/10.56244/manners.v7i1.796>
- Rosidah, Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 9(1), 135 - 144. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.350>
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
<https://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
- Sari, N. A. K., Samsualam, N., & Alwi, M. K. (2023). Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Professional Health Journal*, 5(1sp), 219–231. <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1sp.630>
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien. *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Siska, S., Sapparso, S., & Gunardi, W. D. (2024). Antecedent Kepercayaan & Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Mekar Sari Medika. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(12), 394–411.
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Saudi Journal*, 9771, 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Sofia, T. A. (2023). The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 765–780. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>
- Solehudin, S., & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3, 25–36.
- Solehudin, S., & Inas, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 242–254. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>
- Sukarsa, I. M., Made, N., & Marini, I. (2022). Perbandingan Metode EUCS dan WebQual Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus : Krs Poltekkes Denpasar). *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 3(1). <https://doi.org/10.24843/JTRTI.2022.v03.i01.p28>
- Swarup, I., Henn, C. M., Gulotta, L. V., & Henn, R. F. (2019). Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma Patient expectations and satisfaction in orthopaedic surgery: A review of the literature *. *Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma*, 10(4), 755–760. <https://doi.org/10.1016/j.jcot.2018.08.008>
- Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs). *Sebatik*, 25(2), 598–603. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1212>
- Ubery, Y. F., & Ernawaty, E. (2024). Determinants of Patient Loyalty: A Systematic Review. *MAHESA Malahayati Health Student Journal*, 4(9), 4127–4147. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i9.15612>

- Wartiningih, M., Supriyanto, S., Widati, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 165–168. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1832>
- World Health Organization: WHO. (2020). *Quality of care*. https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Wibowo, D. A., Pandalake, R. F., & Ariandy, S. (2024). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas Rsud Banten Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rsud Banten. *Medic Nutricia : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(4), 47–57. <https://doi.org/10.5455/nutricia.v2i4.2831>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>
- Will, K. K., Johnson, M. L., & Lamb, G. (2019). Team-Based Care and Patient Satisfaction in the Hospital Setting: A Systematic Review. *Journal of Patient-centered Research and Reviews*, 6(2), 158–171. <https://doi.org/10.17294/2330-0698.1695>
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232.