

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo

Asrul Jaya

Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng, Jl. Bosowa Utara Palaguna, Lempa, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan  
asrul469@gmail.com

### Abstract

Satisfaction is achieved when quality meets and exceeds customer expectations, desires and needs. On the other hand, if quality does not meet and exceed customer expectations, desires and needs, satisfaction will not be achieved. Patient satisfaction will influence patient loyalty to use the services of Puangrimaggalutung Hospital, Wajo district. The aim of this research is to determine the influence of service quality and satisfaction on patient loyalty at Puangrimaggalutung Sengkang Hospital, Wajo Regency. This research method is quantitative observational analytic with a cross sectional approach, with a sample size of 92 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. The statistical analysis used is Multiple Linear Regression. The research results show that service quality has a positive and significant effect on patient loyalty at Puangrimaggalutung Sengkang Hospital, Wajo Regency. Likewise, patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty at Puangrimaggalutung Hospital, Wajo Regency. Simultaneously, service quality and patient satisfaction have a positive and significant effect on patient loyalty at Puangrimaggalutung Sengkang Hospital, Wajo Regency.

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

### Abstrak

Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan maka kepuasan tidak tercapai. Adanya kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo. Metode penelitian ini adalah kuantitatif *observasional analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah sampel 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Analisis statistik yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo. Demikian halnya dengan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas.

Copyright (c) 2024 Asrul Jaya

---

✉ Corresponding author: Asrul Jaya

Email Address: asrul469@gmail.com (Jl. Bosowa Utara Palaguna, Lempa, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan)

Received 29 March 2024, Accepted 04 April 2024, Published 10 April 2024

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan 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. (Anisah, 2023)

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. (Pattiasina, 2020)

Sikap loyalitas para pelanggan (pasien) suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit dapat ditumbuhkan oleh para produsen jasa pelayanan (rumah sakit) dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut, diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien akan dapat menimbulkan rasa puas pada pasiennya, sehingga dengan terciptanya rasa kepuasan pasien tersebut maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk. (Dewi, 2016)

Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan. (Parasuraman, 2008)

Untuk itu kualitas pelayanan rumah sakit haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan/pasien yang nanti diharapkan juga dengan kepuasan pasien tersebut akan menciptakan loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan jasa kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Dengan kata lain kepuasan pasien adalah produk keluaran (*outcome*) dari suatu layanan jasa kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan jasa kesehatan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. (Pohan, 2013)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, menjabarkan bahwa pelayanan rumah sakit seyogyanya harus diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan penuh kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

Sedangkan pengertian dari rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan rasa kepercayaan terhadap pasien yang menggunakan jasa

pelayanan rumah sakit tersebut sehingga tidak menutup kemungkinan juga akan dapat menimbulkan sikap loyalitas pasien terhadap seluruh pelayanan di rumah sakit.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang dapat secara tidak langsung dapat menggambarkan kualitas pelayanannya adalah unit pelayanan rawat jalan. Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013), unit pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal.

Kondisi yang demikian tersebut akan menuntut adanya perubahan paradigma pelayanan rumah sakit atau visi rumah sakit secara umum bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan berbasis keselamatan pasien sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Didalam menciptakan sikap loyalitas pasien terhadap rumah sakit, maka pihak rumah sakit khususnya manajemen rumah sakit berupaya selalu meningkatkan nilai kepuasan dan kepercayaan pasien, dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanannya disetiap unit pelayanan (khususnya unit pelayanan rawat jalan) di rumah sakit.

Rumah Sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo merupakan fasilitas pelayanan jasa kesehatan milik pemerintah. Berdasarkan hasil pengamatan kami bahwa data kunjungan pasien diketahui masih ada pasien yang tidak puas dan percaya terhadap kualitas rumah sakit puangrimaggalutung. Oleh sebab itu kondisi ini perlu menjadi perhatian serius manajemen rumah sakit untuk dapat mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakitnya untuk dapat menaikkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga nantinya juga akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit puangrimaggalutung. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Sakit Puangrimaggalutung”

Kualitas Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46) untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsiviness (ketanggapan) Kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kepuasan Kepuasan adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkanterkait pemenuhan tersebut (Zeinthaml, 2013:14). Kepuasan konsumen merupakan konsep sentraldalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono, 2010:37). Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari: 1. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. 2. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. 3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa yang telah dirasakan teman atau keluarga.

Loyalitas Giffin (2002:13) dalam Hurriyati, (2015:129) berpendapat bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Pelanggan merupakan seseorang yang secara terus dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan membeli produk atau jasa.

Menurut Griffin yang dikutip oleh sangadji dan sopiah (2013:105) membagi tahapan loyalitas pelanggan dimana ada tahapan-tahapan, yaitu 1. Suspect Orang yang mungkin membeli produk atau jasa anda. Dalam hal ini kita percaya atau “menyangka” mereka akan membeli tetapi kita masih belum cukup yakin. 2. Prospek Orang yang membutuhkan produk dan jasa anda dan memiliki kemampuan membeli. Meskipun prospek belum membeli dari anda, ia mungkin telah mendengar tentang anda, membaca tentang anda, atau ada seseorang yang merekomendasikan anda kepadanya. 3. Prospek Yang Diskualifikasi Prospek yang telah cukup untuk mempelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan, atau tidak memiliki kemampuan membeli produk anda. 4. Pelanggan Pertama-Kali Orang yang telah membeli kepada anda untuk pertama kali. Orang itu bisa jadi pelanggan dan sekaligus juga pelanggan pesaing. 5. Pelanggan Berulang Orang yang telah membeli kepada anda dua atau lebih. Mereka mungkin telah membeli produk yang sama dua kali atau membeli dua produk atau jasa yang berbeda pada dua kesempatan atau lebih. 6. Klien Orang yang membeli secara teratur. Mempunyai ikatan yang kuat kepada pelanggan, dan menjadikan kebal terhadap tarikan pesaing. 7. Pendukung (Advocate) Pendukung membeli apapun yang anda jual dan dapat ia gunakan serta membelinya secara teratur. 8. Mitra Mitra merupakan hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan secara terus-menerus.

## **METODE**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah bulan Maret sampai bulan Mei tahun 2024. Penelitian dilaksanakan di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data dalam bentuk gambaran terhadap obyek dan menghubungkan dengan variabel data numerik (angka) Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dari bulan Maret 2024 sampai Mei 2024. Besarnya penentuan sampel menggunakan rumus slovin yang melibatkan pasien rawat jalan yang berjumlah 92 pasien berdasarkan purposive sampling dengan kriteria telah melakukan minimal 2 kali kunjungan pada rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo.

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 21.0. dan Teknik analisis statistik deskriptif dan Teknik analisis regresi berganda.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Uji Hipotesis Uji T Hasil uji T untuk variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai thitung= 6,368 > nilai ttabel yaitu 1,990 Hal ini menunjukkan bahwa Ha1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien (X2) diperoleh nilai thitung= 5,567 > nilai ttabel sebesar 1,990 Hal ini menunjukkan bahwa Ha2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalutung Sengkang Kabupaten Wajo.

Uji F Berdasarkan Hasil Uji F, dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan tingkat kepuasan (X2) secara simultan terhadap keputusan berkunjung (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $66,215 > F$  tabel 3,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan tingkat kepuasan (X2) secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas pasien (Y) Koefisien Determinasi (R square) R Square yaitu hasil yang berpengaruh yang diberikan dari variabel bebas atau independen (kualitas dan kepuasan) terhadap variabel dependen (loyalitas). Dengan nilai koefisien determinasi atau R Square memiliki pengaruh besar yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Nilai R Square adalah sebesar 0,598. atau sama dengan 59,8%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas (X1) dan variabel kepuasan (X2) dapat menjelaskan variabel loyalitas (Y) sebesar 59,8% sedangkan sisanya (40,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kualitas pelayanan salah satu cara untuk memperbaiki kinerja karyawan agar dapat bekerja secara efektif dan tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap loyalitas, pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelayanan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dikarenakan pasien yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap rumah sakit Puangrimaggalatung. Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan (Kotler dalam Lupiyodi, 2014:7). Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan jika pelanggan, dalam hal ini pasien merasa diberi pelayanan yang berkualitas baik, maka mereka akan menjadi loyal kepada suatu perusahaan atau organisasi, dalam hal ini rumah sakit Puangrimaggalatung. Kepuasan pasien akan timbul setelah pasien mengalami timbal balik dari petugas. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap pasien terhadap petugas. Kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pasien, bila perusahaan menurunkan usaha kepuasan pasien maka tingkat loyalitas pasien akan menurun. Loyalitas pelanggan atau pasien ditentukan oleh variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang yang membeli sesuatu dengan secara teratur dan berulang-ulang. Dalam hal ini teori yang digunakan untuk loyalitas pasien adalah pendapat menurut Giffin (2002:13), (2015:129) berpendapat bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Loyalitas pasien merupakan hal terpenting bagi perusahaan karena mempertahankan pasien merupakan menjadi tolak ukur pelayanan di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Tingkat Kepuasan (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y). Oleh sebab itu, perlu adanya pelatihan dan pengembangan pegawai, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien serta secara otomatis akan meningkatkan loyalitas pasien bila membutuhkan jasa kesehatan dalam hal ini rumah sakit di kemudian hari. Sehingga, penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dan didukung dengan hasil penelitian terdahulu.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan jika

pelanggan, dalam hal ini pasien merasa diberi pelayanan yang berkualitas baik, maka mereka akan menjadi loyal kepada suatu perusahaan atau organisasi, dalam hal ini rumah sakit Puangrimaggalatung. Kepuasan pasien akan timbul setelah pasien mengalami timbal balik dari petugas. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap pasien terhadap petugas. Kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pasien, bila perusahaan menurunkan usaha kepuasan pasien maka tingkat loyalitas pasien akan menurun. Loyalitas pelanggan atau pasien ditentukan oleh variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai orang yang membeli sesuatu dengan secara teratur dan berulang-ulang. Dalam hal ini teori yang digunakan untuk loyalitas pasien adalah pendapat menurut Giffin (2002:13) berpendapat bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas pasien merupakan hal terpenting bagi perusahaan karena mempertahankan pasien merupakan menjadi tolak ukur pelayanan di rumah sakit.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dalam penelitian, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien baik secara individu maupun secara bersama-sama. Oleh karena itu, peneliti mengambil kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalatung Sengkang Kabupaten Wajo dapat diterima. Kemudian hipotesis yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Puangrimaggalatung Sengkang Kabupaten Wajo dapat diterima.

Penelitian selanjutnya dapat menelaah lebih dalam serta mengembangkan penelitian yang telah dilaksanakan kali ini, mengingat masih banyak Rumah Sakit yang berada di wilayah Kabupaten Wajo dan Sekitarnya. Sehingga diharapkan agar dapat melihat perbedaan antar RSUD. Selain itu bisa menambah dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner dengan cara mengembangkan indikator variabel yang ada.

## **REFERENSI**

- Anisah, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Journal Of Social Science Research* Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023
- Pattiasina.,R.,Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Jkn Kis Di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. *Jurnal* Vol.1 No.2 (49-58) 30 Oktober 2020

- Dewi.,R.,R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Vol. 18, No. 2, Desember 2016
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 2008. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1
- Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC, 2013
- Sari., S.,M., Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung). Jurnal Economix Volume 9 Nomor 1 Juni 2021
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it. USA: A Division of Simon and Schukers Inc
- Kotler, Philip dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Prenhallindo, Jakarta