

---

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN LAYANAN UNGGULAN DI RS DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR TAHUN 2024

Oleh

Chaerunnisa

RS Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Email: [chaerunnisa.musdar@gmail.com](mailto:chaerunnisa.musdar@gmail.com)

---

### **Article History:**

Received: 09-10-2024

Revised: 16-10-2024

Accepted: 11-11-2024

### **Keywords:**

Excellent Service,

Service Quality,

Patient Satisfaction,

Patient Loyalty

**Abstract:** *Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Hospital has featured services including medical rehabilitation services, eye services and vascular surgery services. The results of the Community Satisfaction Index (IKM) at RSTC IKM in 2021 were 85.23%, IKM in 2022 was 85.60% and IKM in 2023 was 85.10. The results is in category service point B based on the regulation of Permenpanrb No 14 of year 2017 about the guideliness for community satisfaction surveys for public service unit. The results of the IKM measurement show the patient satisfaction index which is closely related to service quality. Therefore, the problem of patient satisfaction with service quality that affects patient loyalty is important to know to help increase hospital revenue. This study aims to determine the quality of service and patient satisfaction with the loyalty of featured service patients at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital, Makassar. The type of research used was analytic observational with a cross sectional study design. The study population was outpatients (polyclinics) at 3 (three) featured services at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar. Sample data were collected from 381 patients through questionnaires. The collected patient data were analyzed univariately and bivariately by conducting the Chi-Square test on the developed hypothesis. The results of univariate analysis showed that respondents gave good responses on the quality variables of the Tangible dimension (100%), and Reliability (97.6%), Responsiveness (98.2%), Assurance (99.7%), Emphaty (96.3%). In the satisfaction variable, the Ancillary Service dimension (97.6%), Medical Service (97.1%), and Price (99.7%) and the Loyalty dimension (98.7%). The results of bivariate analysis show that there is a significant relationship between service quality and patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ) and a significant relationship also occurs between patient satisfaction and patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ). **Conclusion:** The results of this study indicate a significant relationship between service quality and patient satisfaction with patient loyalty in featured services. Hospital management can increase patient loyalty to the featured services of Dr. Tadjuddin Chalid hospital by improving service quality and patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu elemen pelayanan kesehatan yang saat ini sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit adalah institusi penyelenggara layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan rumah sakit didefinisikan sebagai segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Tingginya tuntutan kualitas pelayanan rumah sakit membuat fungsi pelayanan perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Loyalitas sangat erat kaitannya dengan perilaku menggunakan kembali suatu layanan (Griffin, 2013). Pasien yang loyal adalah pelanggan yang rutin menggunakan layanan secara berulang-ulang, membeli produk dan jasa, merekomendasikan produk dan jasa kepada konsumen lain, serta memperlihatkan kekebalan terhadap apa yang ditawarkan pesaing. Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien perlu dibarengi dengan peningkatan kinerja, dalam hal ini ialah kualitas atau mutu layanan dan kepuasan pasien rumah sakit.

Kotler (2007) menyatakan bahwa layanan yang bermutu baik dapat diukur berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliability*). Dimensi *Responsiveness* terkait dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Assurance* terkait dengan kemampuan pemberi layanan kesehatan untuk memberikan jaminan dan menumbuhkan kepercayaan pasien untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. *Tangible* terkait dengan layanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi. *Emphaty* terkait dengan sikap penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. *Reliability* terkait dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya. Kelima dimensi pengukur tingkat layanan tersebut dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan rumah sakit.

Liu, dkk. (2021) menyatakan bahwa kepuasan pasien disebabkan oleh faktor-faktor reflektif seperti Fasilitas penunjang (*Ancillary service*), Pelayanan medis (*Medical service*) dan Biaya (*Price*). Fasilitas penunjang (*Ancillary service*) ialah fasilitas penunjang yang diperlukan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada pasien. Pelayanan medis (*Medical service*) ialah perlakuan atau tindakan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan petugas kesehatan terhadap pasien dalam menyembuhkan sakit yang diderita oleh pasien. Dan biaya (*Price*) ialah sejumlah tarif yang dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat menjadi motivasi atau daya dorong bagi pasien untuk kembali mengikat kerja sama dengan rumah sakit dalam jangka waktu lama (*loyal*). Peningkatan loyalitas pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama apabila mengalami masalah kesehatan, membuat operasional rumah sakit dapat terus berjalan karena jumlah pasien yang terus bertambah. Sebaliknya, rumah sakit dengan kualitas layanan yang buruk akan ditinggalkan oleh pasiennya. Penelitian yang

telah dilakukan oleh Sari (2021) terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung dengan menggunakan metode analisis jalur. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Adapun kepuasan pasien berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang berpengaruh secara signifikan.

Rumah Sakit Umum Pusat Tadjuddin Chalid (RSTC) terletak di bagian Timur kota Makassar dan didirikan pada tanggal 24 Desember 1982 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 568/Menkes/SK/1982. RSTC secara resmi beroperasi sebagai suatu Rumah Sakit Umum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI, No. 47, Tahun 2020. Pelayanan kesehatan secara umum di RSTC baru beroperasi secara resmi dalam tiga tahun terakhir ini, dengan tiga (3) layanan Unggulan yaitu Layanan rehabilitasi medik, Layanan Mata, Layanan bedah vaskular.

Hubungan antara kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSTC telah diteliti oleh Nurhasma, dkk (2021). Hasilnya menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap pasien di RSTC. Selain itu, RSTC telah mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan rawat jalan di RSTC. Hasil IKM di RSTC selama periode 2021-2023 sebagai berikut dimana IKM Tahun 2021 sebesar 85,23%, IKM Tahun 2022 sebesar 85,60% dan IKM Tahun 2023 sebesar 85,10%. Hasil diatas masih pada kategori kualitas pelayanan B berdasarkan Permenpanrb no.14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSTC masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pasien diatas belum dapat menggambarkan loyalitas yang tinggi pada pemanfaatan pelayanan di RSTC. Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien, menjadi penting untuk dibahas dalam upaya peningkatkan jumlah kunjungan pasien di suatu rumah sakit. Dikaitkan dengan adanya layanan unggulan yang telah dimiliki oleh RSUP. Dr. Tadjuddin Chalid maka dianggap perlu untuk meneliti hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien di layanan unggulan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sebagai upaya dalam peningkatan pendapatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. Semua penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, menunjukkan bahwa studi tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien penting dilakukan di institusi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti masalah antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan tingkat loyalitas pasien dengan judul: "Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di layanan unggulan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian *observasional analitik* dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-September 2024. Lokasi penelitian ini dilakukan di Poliklinik RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan (poliklinik) pada tiga layanan unggulan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024 dengan jumlah sebanyak 8056 pasien. Sampel pada

penelitian ini sebanyak 381 pasien dengan metode pengambilan sampel teknik sampling incidental.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner kepada responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *software* komputer. Analisis data berupa analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* Data yang telah dianalisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

**HASIL**

Hasil analisis distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah wanita sebanyak 233 (61,2%) orang. Selain itu, didapatkan juga umur responden terbanyak berada umur 60-64 tahun sebanyak 58 (16,4%) orang. Pendidikan responden sebagian besar D3/S1/S2/S3 sebanyak 109 (28,6%) orang dan pekerjaan terbanyak pada IRT sebanyak 134 (35,2%) orang. Metode Pembayaran paling banyak dilakukan dengan BPJS sebanyak 380 orang (99,7%). Responden sebagian besar memiliki jarak rumah >5 km sebanyak 193 (50,7%).

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

c	Responden		
	(n=381)	%	
<b>Jenis Kelamin</b>	Pria	148	38,8%
	Wanita	233	61,2%
<b>Umur</b>	0-4 Tahun	43	11,3%
	5-9 Tahun	22	5,8%
	10-14 Tahun	2	0,5%
	15-19 Tahun	3	0,8%
	20-24 Tahun	9	2,4%
	25-29 Tahun	15	3,9%
	30-34 Tahun	16	4,2%
	35-39 Tahun	14	3,7%
	40-44 Tahun	27	7,1%
	45-49 Tahun	24	6,3%
	50-54 Tahun	43	11,3%
	55-59 Tahun	47	12,3%
	60-64 Tahun	58	15,2%
65-69 Tahun	17	4,5%	
70-74 Tahun	27	7,1%	
>75 Tahun	14	3,7%	
<b>Pendidikan</b>	Belum Sekolah	64	16,8%
	Tidak Tamat SD	9	2,4%
	SD	31	8,1%
	SMP	35	9,2%
	SMA	109	28,6%
	D3/S1/S2/S3	133	34,9%

<b>Pekerjaan</b>	Belum Bekerja	79	20,7%
	Pengacara	1	0,3%
	Pensiunan	49	12,9%
	Perawat	1	0,3%
	Petani	7	1,8%
	Supir	1	0,3%
	Pelajar/Mahasiswa	12	3,1
	Pengusaha	1	0,3%
	Wiraswasta	33	8,7%
	PNS/TNI/POLRI	45	11,8%
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	134	35,2%
	Bidan	1	0,3%
	Buruh	2	0,5%
	Guru	2	0,5%
	Honorar	1	0,3%
Karyawan Swasta	11	2,9%	
Konsultan	1	0,3%	
<b>Metode Pembayaran</b>	BPJS	380	99,7%
	Umum	1	0,3%
<b>Jarak Rumah</b>	≤5 km	188	49,3%
	>5 km	193	50,7%

*Sumber: Data Primer, 2024*

Tabel 2. dibawah menunjukkan bahwa dari kelima dimensi pada variabel kualitas pelayanan yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Umumnya responden memberikan tanggapan yang baik terhadap *Tangible* (100%), *Reliability* (97,6%), *Responsiveness* (98,2%), *Assurance* (99,7%), dan *Emphaty* (96,3%). Persentase tertinggi kategori baik terdapat pada dimensi *Tangible* sebesar 100%. Selain itu, persentase tidak baik terhadap *Reliability* (2,4%), *Responsiveness* (1,8%), *Assurance* (0,3%), dan *Emphaty* (3,7%).

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024**

Kualitas Pelayanan		Responden	
		(n=381)	%
<i>Tangible</i>	Baik	381	100%
	Tidak Baik	0	0%
Reliability	Baik	372	97,6%
	Tidak Baik	9	2,4%
Responsiveness	Baik	374	98,2%
	Tidak Baik	7	1,8%
Assurance	Baik	380	99,7%

	Tidak Baik	1	0,3%
Emphaty	Baik	367	96,3%
	Tidak Baik	14	3,7%

Sumber: Data Primer

Tabel 3 dibawah menunjukkan bahwa dari ketiga dimensi pada variabel kepuasan pasien yakni *Ancillary Service*, *Medical Service*, dan *Price*. Umumnya responden memberikan tanggapan puas terhadap *Ancillary Service* (97,6%), *Medical Service* (97,1%), dan *Price* (99,7%). Persentase tertinggi kategori puas terdapat pada dimensi *Price* sebesar 99,7%. Selain itu, persentase tidak puas terhadap *Ancillary Service* (2,4%), *Medical Service* (2,9%), dan *Price* (0,3%).

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024**

Kepuasan Pasien		Responden	
		n	%
<i>Ancillary Service</i>	Puas	372	97,6%
	Tidak Puas	9	2,4%
<i>Medical Service</i>	Puas	370	97,1%
	Tidak Puas	11	2,9%
<i>Price</i>	Puas	380	99,7%
	Tidak Puas	1	0,3%

Sumber: Data Primer

Tabel 4 dibawah menunjukkan jumlah dan persentase responden yang dikategorikan tidak loyal dan loyal. Hasil pengolahan data responden dimensi loyalitas menunjukkan bahwa pasien yang loyal sebanyak 376 pasien (98,7%) dan terdapat 5 pasien (1,3%) tergolong tidak loyal.

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024**

Loyalitas Pasien		Responden	
		n	%
Loyalitas Pasien	Loyal	376	98,7%
	Tidak Loyal	5	1,3%

Sumber: Data Primer

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*, diperoleh *p-value*=0,000 untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024.

**Tabel 5. Hasil Analisis Bivariat**

Variabel	Loyalitas Pasien				Total		Nilai-p	
	Loyal		Tidak Loyal					
	n	%	n	%	n	%		
Kualitas Pelayanan	Baik	373	99,2	3	0,8	376	100	0,000
	Tidak Baik	3	60	2	40	5	100	

Kepuasan Pasien							
Puas	371	98,9	4	1,1	376	100	0,000
Tidak Puas	5	83,3	1	16,7	5	100	
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>98,7</b>	<b>5</b>	<b>1,3</b>	<b>381</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer

## PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan rumah sakit terus mengalami peningkatan persaingan saat ini. RSUP Dr. Tajuddin Chalid, Makassar dapat mencapai pengembangan berkelanjutan dengan baik jika variabel kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan juga menjamin meningkatnya kepuasan pasien yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien sehingga RSUP Dr. Tajuddin Chalid tetap dapat bertahan dalam ketatnya persaingan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap Loyalitas pasien serta analisis masalah masing-masing dimensi kualitas dan kepuasan secara univariat.

Pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 2,4% dari seluruh peserta yang menilai tidak baik pada dimensi Realibility disebabkan karena alur pelayanan dan lama menunggu, hal ini dikeluhkan pasien baru karena sebagian dari mereka belum mendaftar mobile JKN atau Register Online RS sehingga harus antri dulu di Customer Service, setelah itu mereka harus antri lagi di Admisi. Sebanyak 1,8% responden yang menilai tidak baik terhadap dimensi Responsiveness disebabkan lama menunggu obat di apotek. Terdapat 0.3% responden yang menilai tidak baik terhadap dimensi Assurance karena tidak adanya kepastian yang diberikan dokter pada saat pasien konsultasi menanyakan penyakitnya. Sebanyak 3,7% responden menilai tidak baik terhadap dimensi Emphaty sebab kurang ramahnya petugas yang melayani antrian pendaftaran online dan loket pendaftaran Admisi, dan adanya pasien yang merasa dokter kurang berempati terhadap keadaan kesehatan yang pasien alami karena pada saat konsultasi dokter kurang memberi perhatian yang sungguh-sungguh ketika pasien bertanya.

Pada variabel Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa 2,4% responden menilai tidak puas pada dimensi Ancillary Service sebab pasien mengeluhkan tentang susah mendapatkan parkir, toilet tidak bersih karena banyak flush toilet yang rusak, dan link pendaftaran sering tidak dapat diakses ketika pasien ingin melakukan pendaftaran Online serta sempitnya area bermain anak. Persentase responden menilai tidak puas terhadap dimensi Medical Service ialah sebesar 2,9% disebabkan karena adanya obat yang kosong, terjadi miss komunikasi tentang resep obat antara dokter dan petugas farmasi dan lama menunggu obat di Apotek, singkatnya waktu terapi karena kurangnya terapis dan banyaknya pasien, waktu pelayanan yang tidak sesuai, serta tidak ada penjelasan yang diterima pasien setelah mendapat tindakan. Hasil analisis univariat terhadap variabel Loyalitas menunjukkan bahwa 1,3% responden tidak loyal karena merupakan pasien rujukan yang tempat tinggalnya di luar daerah bahkan ada di luar provinsi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Choi, dkk (2004), Sutharjana, dkk (2013), dan Lisdiana, dkk (2023). Penelitian Choi, dkk (2004) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien secara langsung dengan  $p\text{-value} < 0,01$ . Penelitian Lisdiana, dkk (2023) juga

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas secara langsung dengan p-value sebesar  $0,00 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pattiasina (2020), Tiara & Antonio (2022), dan Lisdiana, dkk (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara langsung dengan p-value  $< 0,001$ . Penelitian Septi (2017) dan Pattiasina (2020) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian Tiara & Antonio (2022) juga mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien secara langsung. Penelitian Lisdiana, dkk (2023) juga mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara langsung dengan p-value =  $0,019 < 0,05$ .

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada layanan unggulan. Saran kepada Rumah Sakit, untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUP Dr. Tadjuddin Chalid pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amin M. dan Nasharuddin S.Z. 2013. "Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention." *Clin Govern Int J*; 18:238– 54.
- [2] Anfal, A.L. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal*.
- [3] Arya, Y.S., Darmawansyah, Indar. 2013. "Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti, Kabupaten Sidrap 2013". Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- [4] Azwar, A. 1996. "Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan." Jakarta, Sinar Harapan.
- [5] Dewan Perwakilan Rakyat RI. 2023. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan". *Undang-Undang, 187315*, 1–300.
- [6] Hamid, R., Darmawansyah, dan Balqis. 2013. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013."
- [7] Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.Indonesia, Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Undang-Undang Republik Indonesia 1:41.
- [8] Indonesia, Presiden Republik. 1992. "Undang-Undang No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan." (23).
- [9] Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- [10] Irmawati, L. I. Apt. SpFRS. MARS. PGDHS. 2014. *Manajemen Pemasaran Di Rumah Sakit*.
- [11] Jayadipraja, Ertika Sekar Ningrum, Junaid, dan Wa Ode Sitti Nurzalmariah. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019." *Indonesian Journal Of Health and Medical* 1(2):305– 18.
- [12] Kementerian Kesehatan, Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

- [13] Komar, Muchsinul, Siti Munawaroh, dan Laily Isro'in. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun." *Health Sciences Journal* 4(1):123. doi: 10.24269/hsj.v4i1.407.
- [14] Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Philip Kotler, Kevin Lane Keller; Terj. Benyamin Molan*. Edisi 12. Jakarta Indeks.
- [15] Kotler. P. dan Gary. A. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Ed.12. Jakarta : Erlangga.
- [16] Kotler. P. dan Keller. K. L. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 -13/E*. Erlangga.
- [17] Lisdiana, I., Indra P., dan Sri H.C. 2023. "Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 1(2):50–63. doi: 10.59024/jise.v1i2.92.
- [18] Lusy P. 2021. "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS Islam Kota Tasikmalaya." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)*.
- [19] Pattiasina. R.Y. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong". *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan, Prospek*. Vol.2, No.1. e-ISSN: 2772-1024.
- [20] Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Publisher.
- [21] Nurhasma, N., Andi S.R., dan Rahmawati A. 2021. "Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar." *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 7(2):90. doi: 10.35329/jkesmas.v7i2.2600.
- [22] Pangerapan D. dan Palandeng O. 2018. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado." *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1):9–18.
- [23] Sari, S.M. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien, Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II, Sartika Asih Bandung". *Jurnal Economix*. Vol.9, No.1.
- [24] Septi, A. 2017. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu." *Jurnal Sains Kesehatan*, 24, No.2.
- [25] M. A. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2(No.1):1–9.
- [26] Supartiningsih, S. 2017. "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- [27] Sutisna. 2001. "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [28] Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Edisi III. Andi, 2008.
- [29] Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi
- [30] Utami, M., Handayani, T., dan Pusporini.2019."Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah". *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*. Vol. 2, 2019, Hal.170-178.
- [31] Wahyuningsih, S. , Nababan, D. , Manurung, J. 2021. "Analisis Kepuasan dan



---

Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa". *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol. 7, No. 1, Universitas Ubudiyah Indonesia.