



Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi

Shafa Dimas Saputra^{1*}, Rahayu Puji Suci², Armanu Thoyib³, Asih Tri Rachmi Nuswantari⁴, Aji Suraji⁵, Adya Hermawati⁶

^{1,2,3,4,5,6}Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen, Universitas Widya Gama Malang

*Penulis Korespondensi: sdimassaputra@gmail.com

Received: 04/07/2026 | Accepted: 07/08/2026 | Publication: 05/09/2026

Abstract: Patient loyalty is an important indicator of successful hospital services because it reflects the continuity of service utilization. This study aims to analyze the effect of service quality on outpatient patient loyalty, with hospital service performance and patient satisfaction as mediating variables at Siaga Al Munawwarah Hospital. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. A total of 150 outpatients were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires that had met the validity and reliability requirements and were subsequently analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4. The results showed that service quality contributed to improvements in hospital service performance ($\beta = 0.821$; $p < 0.001$), patient satisfaction ($\beta = 0.800$; $p < 0.001$), and patient loyalty ($\beta = 0.228$; $p = 0.026$). Patient satisfaction also increased patient loyalty ($\beta = 0.450$; $p < 0.001$), whereas hospital service performance did not demonstrate a significant direct contribution to patient loyalty ($\beta = 0.136$; $p = 0.404$). The mediation analysis indicated that patient satisfaction served as a partial mediator (VAF = 51.43%), while hospital service performance did not function as a mediator (VAF = 16.00%). The research model demonstrated a relatively good explanatory capability, with R^2 values of 0.674 for hospital service performance, 0.640 for patient satisfaction, and 0.596 for patient loyalty. Thus, improving patient loyalty can be more effectively achieved by enhancing service quality in ways that increase patient satisfaction. Therefore, hospitals should prioritize improving service quality oriented toward patients' needs and expectations as a strategy to strengthen patient loyalty.

Keywords: Service Performance, Patient Satisfaction, Service Quality, Patient Loyalty



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Saputra, S. D., Suci, R. P., Thoyib, A., Nuswantari, A. T. R., Suraji, A., & Hermawati, A. (2026). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kinerja pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(4), 2259–2274. <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i4.13190>

PENDAHULUAN

Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit memegang posisi strategis dalam mendorong derajat kesehatan masyarakat lewat layanan bermutu yang berorientasi pada kebutuhan pasien (Budo et al., 2020). Tuntutan terhadap rumah sakit kini tidak berhenti pada aspek medis semata, masyarakat yang semakin kritis menghendaki pengalaman berobat yang memuaskan secara menyeluruh. Kondisi ini menjadikan mutu pelayanan

sebagai penentu utama daya saing dan keberlangsungan rumah sakit di tengah iklim kompetisi layanan kesehatan yang kian ketat (Sondakh et al., 2022; Winarno & Octavia, 2024).

Keberhasilan layanan rumah sakit kerap diukur dari sejauh mana pasien tetap loyal, yaitu bersedia kembali memakai layanan sekaligus merekomendasikannya kepada pihak lain (Gusmaol et al., 2025). Loyalitas semacam ini tidak sekadar menopang keberlanjutan operasional, melainkan turut membentuk citra positif rumah sakit di mata masyarakat (Alkawamleh et al., 2025; Sundram et al., 2022). Dari sisi manajerial, mempertahankan pasien lama juga jauh lebih efisien dari segi biaya dibandingkan menjaring pasien baru, sehingga penguatan loyalitas layak menjadi prioritas pengelolaan pelayanan rumah sakit (Gusmaol et al., 2025).

Persaingan fasilitas kesehatan di Kota Samarinda yang kian tajam membuat RS Siaga Al Munawwarah dituntut menjaga loyalitas pasiennya. Data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) mencatat kunjungan rawat jalan naik dari 63.175 pasien pada 2023 menjadi 64.629 pasien pada 2024. Di balik tren kenaikan tersebut, angka bulanan justru berfluktuasi cukup tajam, pada 2023 kunjungan memuncak di bulan Oktober (6.791 pasien) dan menyusut ke titik terendah pada April (3.603 pasien); sementara pada 2024, puncak kunjungan justru terjadi di awal tahun Januari (6.765 pasien) sebelum turun ke level terendah pada April (5.029 pasien). Pola naik-turun ini mengisyaratkan perlunya konsistensi mutu layanan agar minat pasien untuk berkunjung kembali tetap terjaga (Disyanataly et al., 2026)

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Siaga Al Munawwarah Samarinda Tahun 2023-2024

Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024
Total kunjungan pasien rawat jalan	63.175 pasien	64.629 pasien
Kunjungan tertinggi	6.791 pasien (Oktober)	6.765 pasien (Januari)
Kunjungan terendah	3.603 pasien (April)	5.029 pasien (April)

Sumber: Disyanataly et al., 2026

Secara konseptual, mutu pelayanan menempati posisi sentral sebagai penentu kepuasan sekaligus loyalitas pasien, tercermin dari keseuaian fasilitas, ketepatan waktu, kompetensi tenaga kesehatan, dan sikap petugas terhadap harapan pasien (Astuti et al., 2025; Pratiwi et al., 2024; Puspita & Paramata, 2024). Meski demikian, pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas jarang bersifat langsung, jalur pengaruh itu lazimnya melewati variabel antara berupa kinerja pelayanan dan kepuasan pasien.

Kinerja pelayanan merepresentasikan bagaimana standar mutu diterjemahkan ke dalam praktik operasional sehari-hari, mencakup efektivitas, kecepatan, ketepatan, dan koordinasi antar tenaga kesehatan (Hamzah et al., 2026; Puspitasari & Fidyarningsih, 2023). Ketika kinerja pelayanan berjalan baik, pengalaman pasien cenderung positif dan berpeluang mendongkrak tingkat kepuasan (Herawati et al., 2024; Trisasmita & Puji Suci, 2025; Umatermate et al., 2022). Kepuasan pasien sendiri lahir dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima, dan kerap menjadi penentu apakah pasien akan bertahan atau berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Aladwan et al., 2021), menjadikannya jembatan penting menuju terbentuknya loyalitas.

Literatur terdahulu memperlihatkan keterkaitan yang tidak sederhana antara mutu pelayanan, kinerja pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Sebagian studi menemukan pengaruh langsung mutu pelayanan terhadap loyalitas (Aladwan et al., 2021), sementara

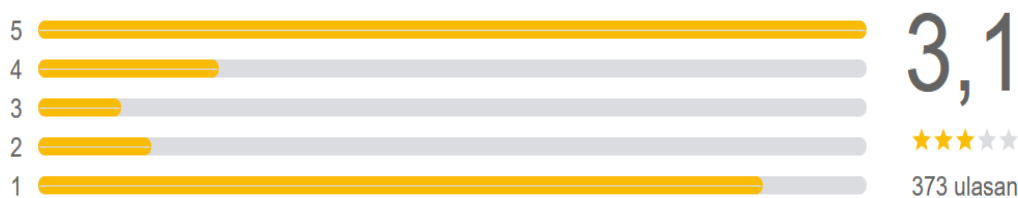


studi lain menunjukkan pengaruh tersebut baru signifikan setelah melewati kepuasan pasien sebagai mediator (Nurfitriani, 2024; Sundram et al., 2022). Peran kinerja pelayanan sebagai mediator, khususnya pada konteks rawat jalan, justru masih jarang dikaji, dan celah inilah yang mendasari perlunya penelitian mengenai mekanisme simultan ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas.

Gambaran empiris menunjukkan persoalan mutu dan kinerja pelayanan masih lazim dijumpai pada unit rawat jalan bervolume kunjungan tinggi. Ulasan pasien di Google Review RS Siaga Al Munawwarah mencatat skor rata-rata 3,1 dari 5, menandakan tingkat kepuasan yang baru berada pada kategori sedang dan belum optimal.

Ulasan

Ringkasan ulasan Google ⓘ

[Tulis ulasan](#)


Gambar 1. Google Review RS Siaga Al Munawwarah

(Sumber: Google Review, 2026)

Keluhan yang muncul dalam ulasan tersebut beragam: antrean yang kurang tertib, proses pendaftaran yang lambat, dan koordinasi antarpetugas yang belum rapi. Pasien juga menyoroti keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang sempit, lahan parkir yang terbatas, serta layanan apotek yang belum memadai. Tidak ketinggalan, komunikasi tenaga kesehatan turut disorot karena sejumlah pasien merasa penjelasan mengenai kondisi kesehatan dan tindakan medis yang mereka terima kurang memadai.

Laporan SIRS Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2025 turut mengonfirmasi kenaikan kunjungan rawat jalan RS Siaga Al-Munawwarah Samarinda dari 63.175 (2023) menjadi 64.629 kunjungan (2024). Namun, di balik angka kunjungan yang tinggi tersebut, keluhan seputar mutu pelayanan tetap muncul mulai dari waktu tunggu yang panjang, ketanggapan petugas yang kurang, hingga kenyamanan ruang tunggu yang belum ideal. Studi pendahuluan terhadap 15 pasien rawat jalan memperkuat temuan ini: 40% mengeluhkan waktu tunggu lebih dari 30 menit, 26,7% menilai petugas kurang tanggap, dan 20% menyoroti kenyamanan ruang tunggu (Disyanataly et al., 2026).

Tabel 2. Studi Pendahuluan (n = 15)

No	Jenis Keluhan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Waktu tunggu > 30 menit	6	40,0
2	Petugas kurang tanggap	4	26,7
3	Ruang tunggu kurang nyaman	3	20,0

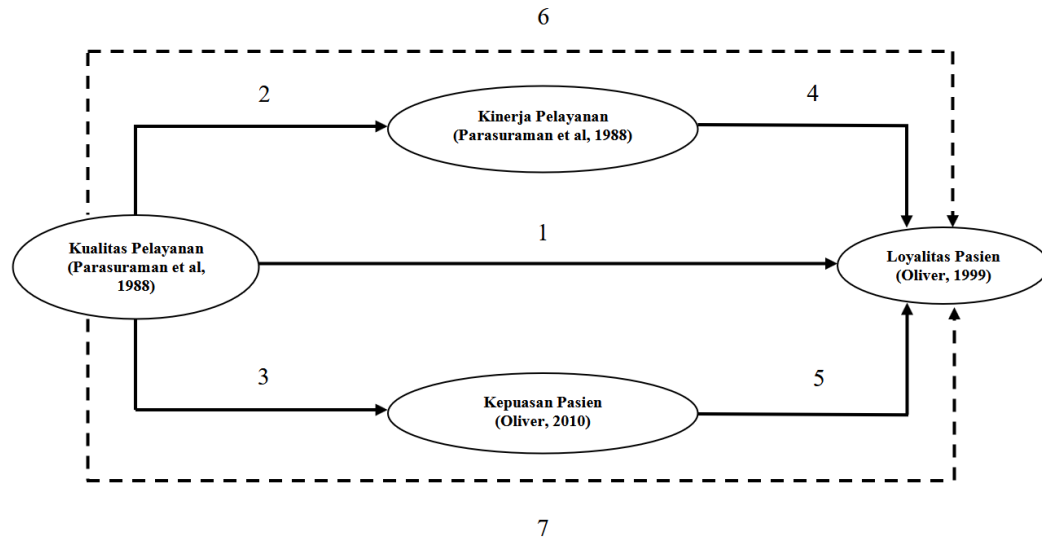
No	Jenis Keluhan	Frekuensi	Persentase (%)
4	Petugas kurang komunikatif	2	13,3
	Total	15	100

Sumber: Disyanataly et al., 2026

Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa persoalan tidak hanya berakar pada mutu pelayanan secara umum, tetapi juga pada bagaimana mutu itu dijalankan di lapangan melalui kinerja pelayanan. Kondisi ini berisiko menekan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat melemahkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Atas dasar itu, kajian mendalam mengenai jalur pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kinerja pelayanan dan kepuasan pasien sebagai mediator menjadi relevan untuk dilakukan. Berangkat dari uraian di atas, penelitian ini disusun untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah, dengan kinerja pelayanan dan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RS Siaga Al Munawwarah Samarinda melalui efek mediasi kinerja pelayanan dan kepuasan pasien dengan pendekatan kuantitatif *cross-sectional*. Berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi (pasien sakit berat atau kuesioner tidak lengkap), sebanyak 100 responden terpilih menggunakan teknik *convenience sampling* sesuai pedoman rasio 5–10 kali dari 20 indikator penelitian (Hair et al., 2010; Hafidz & Ulfa, 2023). Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup skala Likert 1–5 yang telah teruji keabsahannya, merujuk pada pengembangan instrumen SERVQUAL oleh Oktaviani (2018) (validitas 0,167–0,577; $\alpha = 0,783$), HCAHPS Syahidah, et al. (2021) (validitas $\geq 0,3$; $\alpha = 0,858$), kepuasan oleh Annisa (2017) (validitas 0,378–0,733; $\alpha = 0,936$), serta loyalitas oleh Ni'am (2021) (validitas 0,290–0,621; $\alpha = 0,755$). Data diolah secara deskriptif untuk merangkum karakteristik sosio-demografis responden, serta dianalisis secara inferensial menggunakan SEM-PLS melalui SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi validasi *outer model* (konvergen, diskriminan HTMT $< 0,90$, dan reliabilitas $\geq 0,70$), pengujian *inner model* (R^2 dan f^2), serta *bootstrapping* untuk membuktikan signifikansi jalur ($t > 1,96$ dan $p < 0,05$) beserta proporsi mediasi berdasarkan ukuran VAF. Sebagaimana divisualisasikan dalam model struktural berikut



Gambar 2. Kerangka Konsep

Sumber: Kualitas pelayanan Parasuraman, et al. (1988); Kinerja pelayanan Syahidah, et al. (2021); Kepuasan pasien Oliver (2010); Loyalitas pasien Oliver (1999)

—————→ : Pengaruh Langsung
 - - - - -→ : Pengaruh Tidak Langsung

Berpijak pada sintesis teoretis, bukti empiris, serta konstruksi pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini mengajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.
- H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.
- H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.
- H4: Kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah
- H5: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.
- H6: Kinerja pelayanan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.
- H7: Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskriptif Karakteristik Responden

Bagian ini memaparkan deskripsi umum mengenai karakteristik responden penelitian yang relevan dengan kajian yang dilakukan. Penyajian data tersebut bertujuan untuk memberikan konteks dan latar belakang terhadap hasil penelitian, sehingga temuan yang

diperoleh dapat dipahami dan ditafsirkan secara komprehensif berdasarkan ciri-ciri utama responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	62	41,3
Perempuan	88	58,7
Usia (Tahun)	43,0±16,9	
Pendidikan		
Tidak Sekolah	6	4,0
Pendidikan Rendah	20	13,3
Pendidikan Menengah	46	30,7
Pendidikan Tinggi	78	52,0
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	47	31,3
Tenaga Kesehatan	27	18,0
ASN	12	8,0
Pegawai Swasta	51	34,0
Wiraswasta	5	3,3
Lainnya	8	5,3
Jenis Asuransi		
BPJS	129	86,0
Umum	11	7,3
BPJS + Umum	7	4,7
Lainnya	3	2,0

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas dari 150 responden berjenis kelamin perempuan (58,7%) dengan rata-rata usia 43,0±16,9 tahun. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi (52,0%), diikuti pendidikan menengah (30,7%), pendidikan rendah (13,3%), dan tidak pernah bersekolah (4,0%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh pegawai swasta (34,0%) dan tidak bekerja (31,3%), sedangkan sisanya merupakan tenaga kesehatan (18,0%), ASN (8,0%), pekerjaan lainnya (5,3%), dan wiraswasta (3,3%). Dari aspek pembiayaan pelayanan kesehatan, sebagian besar responden menggunakan BPJS Kesehatan (86,0%), sementara sisanya menggunakan pembiayaan umum (7,3%), kombinasi BPJS dan umum (4,7%), serta asuransi lainnya (2,0%).

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Komponen	Variabel	Mean	SD	Min	Max
Kualitas Pelayanan	X1.1	17,93	3,258	11	25
	X1.2	23,81	4,107	11	30
	X1.3	24,44	3,746	16	30
	X1.4	29,33	4,061	14	35



Komponen	Variabel	Mean	SD	Min	Max
	X1.5	25,57	3,459	17	30
Kinerja Pelayanan	Z1.1	13,01	1,742	9	15
	Z1.2	13,03	1,738	8	15
	Z1.3	7,27	1,809	4	10
	Z1.4	12,39	2,033	7	15
	Z1.5	8,31	1,336	5	10
	Z1.6	12,35	2,130	7	15
Kepuasan Pasien	Z2.1	8,23	1,245	6	10
	Z2.2	8,37	1,283	6	10
	Z2.3	8,43	1,333	5	10
	Z2.4	8,19	1,485	4	10
	Z2.5	7,55	1,767	3	10
Loyalitas Pasien	Y1.1	12,21	2,112	6	15
	Y1.2	7,99	1,502	4	10
	Y1.3	19,89	3,538	11	25
	Y1.4	19,55	3,654	10	25

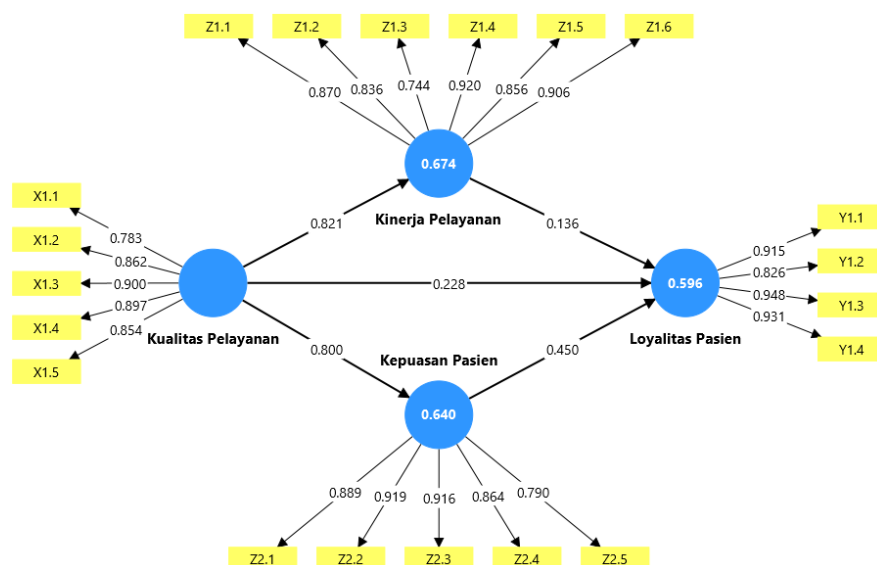
Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Temuan analisis deskriptif pada Tabel 4. memperlihatkan kecenderungan persepsi positif responden terhadap seluruh dimensi yang diukur, di mana variabel Kualitas Pelayanan didominasi indikator X1.4 ($29,33 \pm 4,061$) dan terendah pada X1.1 ($17,93 \pm 3,258$; rentang 11–35), Kinerja Pelayanan terpusat pada indikator Z1.2 ($13,03 \pm 1,738$) dan terendah pada Z1.3 ($7,27 \pm 1,809$; rentang 4–15), Kepuasan Pasien dipuncaki oleh indikator Z2.3 ($8,43 \pm 1,333$) dan terendah pada Z2.5 ($7,55 \pm 1,767$; rentang 3–10), serta Loyalitas Pasien tertinggi pada indikator Y1.3 ($19,89 \pm 3,538$) dan terendah pada Y1.2 ($7,99 \pm 1,502$; rentang 4–25). Besaran deviasi standar yang secara signifikan lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata merefleksikan kerapatan data yang tinggi dan konsistensi persepsi publik terhadap performa operasional rumah sakit. Karakteristik sebaran data yang terdistribusi secara konsisten ini memenuhi prasyarat dasar untuk melanjutkan analisis inferensial bertahap melalui konfirmasi model pengukuran (*outer model*) dan pengujian hipotesis struktural (*inner model*) dengan metodologi SEM-PLS.

3. Analisis Model PLS-SEM

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Hasil pengujian validitas konvergen berdasarkan nilai outer loading disajikan pada Gambar 3. Berdasarkan gambar tersebut, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Pada variabel Kualitas Pelayanan, nilai outer loading berkisar antara 0,783–0,900. Variabel Kinerja Pelayanan memiliki nilai outer loading antara 0,744–0,920. Selanjutnya, variabel Kepuasan Pasien menunjukkan nilai outer loading berkisar 0,790–0,919, sedangkan variabel Loyalitas Pasien memiliki nilai outer loading antara 0,826–0,948. Dengan demikian, seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen sehingga dinyatakan valid dalam mengukur konstruk masing-masing.



Gambar 3. Outer Loading

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Selain berdasarkan nilai outer loading, validitas konvergen juga dievaluasi menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, Composite reliability yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's alpha	Composite reliability (ρA)
Kepuasan Pasien	0.769	0.924	0.927
Kinerja Pelayanan	0.735	0.927	0.931
Kualitas Pelayanan	0.740	0.911	0.914
Loyalitas Pasien	0.821	0.927	0.935

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Evaluasi model pengukuran menunjukkan seluruh konstruk memenuhi validitas konvergen dengan nilai AVE di atas 0,50, yaitu Loyalitas Pasien (0,821), Kepuasan Pasien (0,769), Kualitas Pelayanan (0,740), dan Kinerja Pelayanan (0,735), serta seluruh indikator memiliki outer loading yang memenuhi kriteria sehingga model layak dilanjutkan ke pengujian reliabilitas dan model struktural. Uji reliabilitas juga menunjukkan seluruh konstruk memenuhi syarat karena nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability melebihi 0,70. Hasil pengujian effect size (f^2) mengindikasikan bahwa Kepuasan Pasien memberikan pengaruh kecil terhadap Loyalitas Pasien ($f^2 = 0,105$), demikian pula pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien ($f^2 = 0,039$), sedangkan pengaruh langsung Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien sangat kecil ($f^2 = 0,009$). Secara keseluruhan, Kualitas Pelayanan menjadi variabel dengan kontribusi terbesar dalam model, terutama terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pasien, sementara peningkatan Loyalitas Pasien lebih banyak dipengaruhi melalui mediasi Kepuasan Pasien daripada melalui Kinerja Pelayanan.



b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya proporsi varians variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model penelitian. Nilai R^2 sebesar 0,75 dikategorikan kuat (substantial), 0,50 dikategorikan sedang (moderate), dan 0,25 dikategorikan lemah (weak). Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 5.6.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

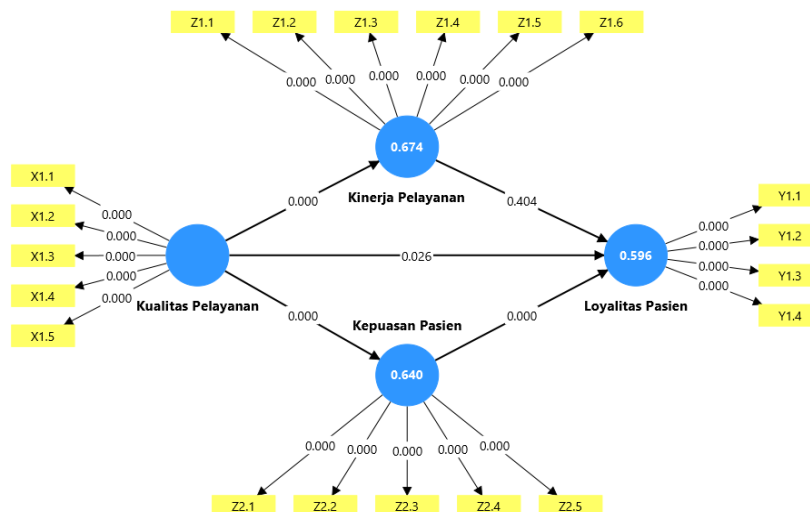
	R-square
Kepuasan Pasien	0.640
Kinerja Pelayanan	0.674
Loyalitas Pasien	0.596

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 6, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan memiliki nilai R^2 sebesar 0,674, yang berarti 67,4% variasinya dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien memiliki nilai R^2 sebesar 0,640, sehingga 64,0% variasinya dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan Loyalitas Pasien memperoleh nilai R^2 sebesar 0,596, yang menunjukkan bahwa 59,6% variasinya dapat dijelaskan secara simultan oleh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pelayanan, dan Kepuasan Pasien. Seluruh nilai R^2 berada pada kategori sedang (moderate), sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural memiliki kemampuan yang memadai dalam menjelaskan variasi variabel endogen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode Bootstrapping pada SmartPLS 4 untuk mengetahui signifikansi hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila memiliki nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Gambar 4, sedangkan nilai koefisien jalur, t-statistic, dan p-value disajikan pada Tabel 7.



Gambar 4. Bootstrapping

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Pengaruh

Hubungan Antar Variabel	Jenis Pengaruh	Koefisien (β)	t-statistic	p-value	Keputusan
Kualitas Pelayanan → Kinerja Pelayanan	Langsung	0,821	24,757	<0,001	Diterima
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	Langsung	0,800	25,495	<0,001	Diterima
Kualitas Pelayanan → Loyalitas Pasien	Langsung	0,228	2,229	0,026	Diterima
Kinerja Pelayanan → Loyalitas Pasien	Langsung	0,136	0,834	0,404	Ditolak
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	Langsung	0,450	3,619	<0,001	Diterima
Kualitas Pelayanan → Kinerja Pelayanan → Loyalitas Pasien	Tidak Langsung	0,112	0,837	0,403	Ditolak
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	Tidak Langsung	0,360	3,533	<0,001	Diterima

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Tabel 8. Hasil Uji Pengaruh Mediasi

Jalur Mediasi	Indirect Effect (β)	Direct Effect (β)	Total Effect (β)	VAF (%)	Jenis Mediasi	Keputusan
Kualitas Pelayanan → Kinerja Pelayanan → Loyalitas Pasien	0,112	0,228	0,700	16,00	No Mediation	Ditolak
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,360	0,228	0,700	51,43	Partial Mediation	Diterima

Sumber: SmartPLS 4. Diolah Peneliti (2026)

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah terbukti dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh evaluasi deskriptif pada seluruh dimensi SERVQUAL yang berkategori baik. Dimensi *empathy* mencatatkan rerata tertinggi ($25,57 \pm 3,459$), disusul *assurance* ($29,33 \pm 4,061$), sementara *tangible* memperoleh nilai terendah ($17,93 \pm 3,258$). Tingginya preferensi pasien untuk berkunjung kembali serta memberikan rekomendasi tecermin pada indikator Y1.1 sebagai peroleh rata-rata tertinggi ($12,21 \pm 2,112$), di mana profil responden mayoritas didominasi perempuan (58,7%), berpendidikan tinggi (52,0%), berprofesi pegawai swasta (34,0%), pemanfaat BPJS Kesehatan (86,0%), dan berusia rerata $43,0 \pm 16,9$ tahun. Dominansi *empathy* menegaskan pentingnya perhatian dan komunikasi tenaga medis melebihi aspek fisik, sesuai dengan konseptualisasi SERVQUAL bahwa layanan yang berkualitas memicu kepercayaan dan

loyalitas. Hasil ini memperkuat temuan Aladwan, et al. (2021), Sundram, et al. (2022), Marisya, et al. (2024), serta Widiastuti, et al. (2024) mengenai kontribusi mutu pelayanan terhadap komitmen pasien, di samping selaras dengan pandangan Husin et al. (2023) bahwa keunggulan pelayanan meningkatkan *perceived value* guna mengokohkan loyalitas.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Kinerja pelayanan pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah terbukti dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh rata-rata penilaian kualitatif yang baik pada seluruh dimensinya. Aspek *empathy* mencatatkan rata-rata tertinggi sebesar $25,57 \pm 3,459$, diikuti oleh *assurance* sebesar $29,33 \pm 4,061$, sedangkan *tangible* berada pada posisi terendah yaitu $17,93 \pm 3,258$. Evaluasi terhadap variabel kinerja menunjukkan indikator Z1.2 sebagai peroleh skor tertinggi ($13,03 \pm 1,738$), dilanjutkan oleh Z1.1 ($13,01 \pm 1,742$), dan Z1.3 pada nilai terendah ($7,27 \pm 1,809$) dengan persepsi yang tetap positif. Akurasi penilaian ini disokong oleh rekam pengalaman responden yang matang, di mana mayoritas merupakan perempuan (58,7%), berpendidikan tinggi (52,0%), bekerja di sektor swasta (34,0%), berstatus peserta BPJS Kesehatan (86,0%), dan memiliki rerata usia $43,0 \pm 16,9$ tahun. Secara mendasar, temuan ini mengindikasikan pentingnya esalasi mutu pelayanan melalui pendekatan empati dan jaminan kompetensi guna memperkuat persepsi kinerja, yang secara teoretis mendukung model SERVQUAL dan teori kinerja Campbell, serta memperkuat studi Aladwan, et al. (2021), Sundram, et al. (2022), dan Hermawati et al. (2023; 2024) terkait urgensi kualitas layanan, inovasi, dan berorientasi pelanggan bagi keberhasilan entitas pelayanan medis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Eksplorasi empiris pada RS Siaga Al Munawwarah mengonfirmasi bahwa mutu pelayanan berkorelasi positif dalam menentukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, sebuah kondisi yang selaras dengan kerangka *Expectation Disconfirmation Theory*. Hasil analisis statistik deskriptif memperlihatkan performa dimensi pelayanan pada kualifikasi baik, di mana aspek *empathy* mencatatkan rerata tertinggi ($25,57 \pm 3,459$) menandai pentingnya kepekaan dan interaksi interpersonal petugas medis diikuti *assurance* ($29,33 \pm 4,061$), sedangkan aspek *tangible* memperoleh skor paling rendah ($17,93 \pm 3,258$). Indikator kepuasan pasien menunjukkan respons yang optimis, ditandai oleh perolehan indikator Z2.3 ($8,43 \pm 1,333$) sebagai puncak kepuasan dan Z2.5 ($7,55 \pm 1,767$) pada posisi terendah. Kesamaan pengalaman layanan dari demografi responden yang mayoritas wanita (58,7%), rata-rata berumur $43,0 \pm 16,9$ tahun, berlatar pendidikan tinggi (52,0%), serta berstatus peserta BPJS Kesehatan (86,0%) memperkuat keabsahan penilaian mutu ini. Luaran ini mempertegas temuan Aladwan, et al. (2021), Sundram, et al. (2022), Angelica & Demiyati (2023), dan Alfarizi & Ngatindriatun (2022) terkait esensialnya mutu pelayanan dalam memicu kepuasan. Mengacu pada Hermawati et al. (2023) mengenai kontribusi inovasi terhadap peningkatan *perceived value* dan loyalitas, pihak manajemen fasilitas kesehatan perlu menjaga konsistensi pada dimensi *empathy* dan *assurance* sekaligus mengoptimalkan aspek fisik (*tangible*) demi keberlanjutan kepuasan pasien.

Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, persepsi responden terhadap kinerja pelayanan tergolong positif, di mana indikator Z1.2 mencatatkan rerata tertinggi ($13,03 \pm 1,738$), diikuti Z1.1 ($13,01 \pm 1,742$), dan Z1.3 sebagai yang terendah ($7,27 \pm 1,809$). Tingkat loyalitas pasien juga menunjukkan tren tinggi yang dipimpin oleh indikator Y1.1 ($12,21 \pm 2,112$), kemudian berturut-turut Y1.3 ($19,89 \pm 3,538$), Y1.4 ($19,55 \pm 3,654$), serta Y1.2 ($7,99 \pm 1,502$). Profil responden dalam studi ini mayoritas adalah perempuan (58,7%) dengan rerata usia $43,0 \pm 16,9$ tahun, berpendidikan tinggi (52,0%), dan didominasi pengguna BPJS Kesehatan (86,0%), sehingga kapasitas mereka memadai dalam mengevaluasi mutu layanan. Kendati demikian, uji hipotesis mengonfirmasi bahwa kinerja pelayanan tidak berdampak langsung terhadap loyalitas pasien, membuktikan bahwa penilaian pelayanan yang baik belum mampu secara independen mendorong intensitas kunjungan ulang ataupun rekomendasi fasilitas kesehatan. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas merupakan konstruk perilaku jangka panjang yang lebih terefleksi dari akumulasi kepuasan, akumulasi kepercayaan, dan persepsi pengalaman holistik. Temuan ini selaras dengan studi Prakoeswa, et al. (2022), Liu, et al. (2021) yang menempatkan kepuasan sebagai mediator krusial pembentuk loyalitas, serta didukung oleh temuan Suhermin dan Adya Hermawati (2021) bahwa kualitas pelayanan harus terlebih dahulu menstimulasi kepuasan dan kepercayaan sebelum membentuk loyalitas pasien yang berkelanjutan; dengan demikian, formulasi strategi rumah sakit hendaknya mengintegrasikan optimasi mutu layanan dengan penguatan variabel kepuasan serta kepercayaan konsumen.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Analisis data mengonfirmasi adanya pengaruh positif kepuasan terhadap pembentukan loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah. Penilaian deskriptif menunjukkan performa seluruh indikator kepuasan tergolong baik, dipimpin oleh indikator Z2.3 dengan rerata tertinggi ($8,43 \pm 1,333$) dan indikator Z2.5 sebagai yang terendah ($7,55 \pm 1,767$), sementara indikator Y1.1 pada variabel loyalitas mencatatkan rerata $12,21 \pm 2,112$. Demografi responden didominasi kelompok perempuan (58,7%), berpendidikan tinggi (52,0%), berusia rata-rata $43,0 \pm 16,9$ tahun, dan didominasi peserta BPJS Kesehatan (86,0%), yang mengindikasikan kecukupan pengalaman dalam mengevaluasi kualitas fasilitas kesehatan. Pemenuhan ekspektasi yang optimal terbukti memicu perilaku pemanfaatan kembali jasa kesehatan serta penyebaran rekomendasi, sebagaimana dijelaskan dalam *Expectation Disconfirmation Theory* dan *Theory of Customer Loyalty*. Hasil ini konsisten dengan literatur terdahulu oleh Sundram, et al. (2022), Liu, et al. (2021), dan Prakoeswa, et al. (2022), serta melengkapi pandangan Novian et al. (2023) bahwa kepuasan berfungsi sebagai mekanisme krusial yang mengintervensi hubungan antara mutu interaksi pelayanan dan retensi loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Peran Mediasi Kinerja Pelayanan pada Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Evaluasi statistik deskriptif mengidentifikasi predikat baik pada seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan pencapaian rerata tertinggi pada *empathy* ($25,57 \pm 3,459$) dan



terendah pada *tangible* ($17,93 \pm 3,258$), sementara kinerja pelayanan juga tergolong tinggi yang dipimpin indikator Z1.2 ($13,03 \pm 1,738$) dan Z1.1 ($13,01 \pm 1,742$), disusul tingkat loyalitas pasien yang optimal via indikator Y1.1 ($12,21 \pm 2,112$). Kelayakan responden dalam menilai mutu pelayanan didasarkan pada latar belakang karakteristik yang dominan perempuan (58,7%), rerata usia $43,0 \pm 16,9$ tahun, bertingkat pendidikan tinggi (52,0%), berstatus pegawai swasta (34,0%), serta berstatus peserta BPJS Kesehatan (86,0%). Meski demikian, analisis inferensial mengungkap kegagalan kinerja pelayanan dalam memediasi dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, mengindikasikan bahwa tingginya persepsi kualitas maupun kinerja belum menjadi pendorong tunggal bagi rekomendasi atau kunjungan ulang pasien. Formasi loyalitas pasien ditengarai melibatkan konstruk yang lebih kompleks mencakup kepuasan, kepercayaan, keterikatan emosional, dan pengalaman empiris, yang pada segmen pasien JKN turut dipengaruhi regulasi rujukan serta administrasi; hal ini menguatkan tesis, Shie, et al. (2022) terkait dominasi peranan mediator kepuasan dan kepercayaan, sekaligus mempertegas temuan Liu, et al. (2021) tentang urgensi kepercayaan sebagai perantara menuju loyalitas pasien.

Peran Mediasi Kepuasan Pasien pada Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Siaga Al Munawwarah

Berdasarkan analisis empiris di RS Siaga Al Munawwarah, kepuasan pasien terbukti berperan sebagai pemediasi parsial dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan proporsi nilai VAF mencapai 51,43%. Profil responden yang mayoritas perempuan (58,7%), berpendidikan tinggi (52,0%), berstatus pegawai swasta (34,0%), pengguna BPJS Kesehatan (86,0%), serta berumur rata-rata $43,0 \pm 16,9$ tahun, memperkuat validitas evaluasi mutu layanan ini. Evaluasi deskriptif mencatatkan rerata tinggi pada seluruh variabel, di mana dimensi *empathy* menduduki posisi puncak ($25,57 \pm 3,459$), disusul *assurance* ($29,33 \pm 4,061$), dan *tangible* pada rentang terendah ($17,93 \pm 3,258$), sementara indikator tertinggi pada variabel kepuasan dan loyalitas masing-masing sebesar $8,43 \pm 1,333$ serta $12,21 \pm 2,112$. Penemuan ini menegaskan bahwa perhatian, keramahan, dan kapabilitas tenaga kesehatan secara efektif mendorong kepuasan sekaligus niat retensi dan rekomendasi pasien, yang sejalan dengan *Expectation Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980) dan *Theory of Customer Loyalty* (Oliver, 1999). Di samping itu, konfirmasi empiris ini memperkuat temuan Amin & Untoro (2019), Pratama & Hartini (2020), serta (Cahyati et al., 2026) mengenai peran krusial kepuasan sebagai perantara dalam mengeskalasi loyalitas pasien melalui mutu pelayanan.

KESIMPULAN

Secara empiris, penelitian ini membuktikan keberadaan kontribusi positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, efektivitas kinerja layanan, serta loyalitas pasien rawat jalan di RS Siaga Al Munawwarah. Walaupun demikian, atribut kinerja pelayanan ditemukan tidak memiliki signifikansi efek langsung terhadap pembentukan loyalitas, sekaligus gagal memediasi keterkaitan antara kualitas layanan dan tingkat retensi pasien. Sebaliknya, variabel kepuasan pasien terkonfirmasi memiliki efek mediasi yang substansial dalam mengeskalasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas. Keterlibatan mekanisme ini mempertegas bahwa strategi retensi pasien secara efektif bertumpu pada kapabilitas

organisasi dalam merealisasikan ekspektasi layanan. Oleh sebab itu, reorientasi manajemen rumah sakit perlu difokuskan pada pengoptimalan cakupan instrumen SERVQUAL, penetapan metrik kepuasan sebagai instrumen kontrol kualitas primer, penguatan kapasitas human capital melalui program pelatihan komunikasi persuasif dan pelayanan prima, serta perancangan kebijakan strategis yang berbasis kebutuhan pasien demi menjamin keberlanjutan daya saing organisasi di industri kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., & Almomani, I. (2021). The Relationship among Service Quality , Patient Satisfaction and Patient Loyalty : Case Study in Jordan Mafrag Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40.
- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>
- Alkawamleh, S., Ghazali, P. L., Mohamad, W., Bin, A., & Afthanorhan, W. (2025). The Health Care Services Quality Impact On Patient Loyalty Mediating By Patient Satisfaction In Jordan. *Asean International Journal of Business*, 4(2), 156–169.
- Amin, O. L. G., & Untoro, W. (2019). Patients' Perceptions in Inpatient Service Quality and its Effect on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation Variable. *Sebelas Maret Business Review*, 3(1), 21–29.
- Angelica, R., & Demiyati, C. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Setya Bakti tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, 1(3), 42–57. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1311>
- Astuti, D. W., Suci, R. P., & Mas, M. (2025). Analysis of the Determinants of Knowledge, Accessibility, and Service Quality on the Utilisation of Health Services with Socio-Economic Status as a Moderating Variable in BPJS Health Patients. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(3), 854–864. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i3.708>
- Budo, A., Tulus, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13.
- Cahyati, P., Bahtiar, Y., & Indriani, N. (2026). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Influence of Service Quality on Patient Loyalty at the Dr. Soekardjo Tasikmalaya Regional General Hospital. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 3(4), 714–722. <https://doi.org/10.38035/gijea.v3i4.699>
- Disyanataly, A., Sumarni, Chaerunnisa, Adrianto, R., & Rahayu, E. P. (2026). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Revisit Intention Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 14(1). <https://doi.org/10.14710/jmki.14.1.2026.76-86>
- Gusmàol, J., Suci, R. P., & Mas, N. (2025). The Effect Of Segmentation, Targeting, and Positioning On Consumer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Indicator Intervening Variable. *International Journal of Economics and Management Research*, 4(3), 377–390. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i3.561>
- Hamzah, N. L., Hermawati, A., & Anam, C. (2026). Pengaruh Pelatihan dan Quality of Work



- Life terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 5194–5207. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.6405>
- Herawati, H., Purwanto, A., Suci, R. P., & Hermawati, A. (2024). Analyzing the Impact of Organizational Communication and Organizational Citizenship Behavior on Nurse Performance with the Mediation of Job Satisfaction at Malang Lavalette Hospital. *Asia Pacific Journal of Business Economics and Technology*, 4(4), 61–73. <https://doi.org/10.98765/apjbet.v4i04.50>
- Husin, Adya Hermawati, Yuli Purbaningsih, et al. (2023). *Role of Perceived Value on Customer Loyalty Through Optimization of Service Quality and Innovation*. Jurnal Aplikasi Manajemen, 21(2). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.02.03>
- 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: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 1–11. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Marisyah, R. O., Pasinringi, S. A., As, A. I., Rivai, F., Hamzah, H. A., & Balqis. (2024). The Impact of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction: A Study at Beriman Hospital, Balikpapan City. *Frontiers in Health Informatics*, 13(3), 9940–9950.
- Novian, Z., Survival, & Adya Hermawati. (2023). *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Atas Pengaruh Relationship Marketing dan Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan*. Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen. DOI: <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v2i4.1414>.
- Nurfitriani. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction at Beriman Hospital, Balikpapan City. *Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM)*, 4(2), 108–116. <https://doi.org/10.31004/jestm.v4i2.221>
- Prakoeswa, 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, 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 13(3), 234–253. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>
- Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). Keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pada layanan kesehatan rumah sakit kesehatan. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1089–1104.
- Puspita, M., & Paramata, V. (2024). The Influence of Service Quality and Patient Satisfaction on Inpatient Loyalty in the Hospital Service Industry. *Journal of Community Health Provision*, 4(2), 118–124. <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Puspitasari, S. C., & Fidyarningsih, R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Rumah Sakit (systematic review). *Jurnal Kesehatan Arrahma*, 1(1), 20–31.
- Shie, A., Huang, Y., Li, G., Lyu, W., Yang, M., & Dai, Y. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–17.



<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>

Sondakh, V., Lengkong, F. D. ., & Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(8), 244–249.

Sundram, S., Tambvekar, S. E., Sekar, S., Ghada-elkady, Tiwari, S. K., & Gopinathan, R. (2022). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(6), 1393–1400.

<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S06.184>

Syahidah, N., Redjeki, E. S., & Puspitasari, S. T. (2021). Perspektif Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Inap Puskesmas Arjasa Menggunakan Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. *Sport Science and Health*, 3(11), 838–844. <https://doi.org/10.17977/um062v3i112021p838-844>

Trisasmita, H., & Puji Suci, R. (2025). Pengaruh Organizational Culture dan Work Environment terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 22–28. <https://doi.org/10.31328/jim.2025.013>

Umaternate, O. A., Asnaniar, W. O. S., & Samsualam. (2022). Karakteristik Individu dan Kinerja Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan. *Window of Nursing Journal*, 3(1), 75–82.

Widiastuti, Indartono, S., & Sa'adah, N. (2024). Islamic Service Quality and Patient Loyalty: Investigating the Role of Satisfaction in Healthcare Contexts. *Society*, 12(2), 538–555. <https://doi.org/10.33019/society.v12i2.723>

Winarno, E., & Octavia, C. (2024). Faktor Penentu Loyalitas Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 265–272. <https://doi.org/10.57214/jka.v8i1.731>