

## Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas di Mediasi oleh Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit TK III 03.06.02. Salak Bogor

### *The Effect of Service Quality on Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at Class III Hospital 03.06.02. Salak Bogor*

Faisal Reza<sup>1</sup>, Daniel Widjaja<sup>2</sup>

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen  
Krida Wacana

<sup>1</sup>faisalreza15011993@gmail.com

#### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of service quality on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediating variable at Tk III 03.06.02 Salak Bogor Hospital. The research employed a quantitative approach with a cross-sectional design and purposive sampling technique. The sample consisted of 120 inpatient respondents who met the inclusion criteria. Data were collected through a closed-ended questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression and mediation tests. The results showed that the five dimensions of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and significant effect on patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction was also found to have a positive and significant influence on patient loyalty. These findings support the conclusion that patient satisfaction significantly mediates the relationship between service quality and patient loyalty. The implication of this study is the importance of improving overall hospital service quality to create a positive patient experience, which ultimately enhances both satisfaction and loyalty. Therefore, the management of Tk III Salak Bogor Hospital is advised to focus on improving service dimensions such as response speed, medical staff professionalism, and facility comfort to build sustainable patient loyalty.*

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

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Tk III 03.06.02 Salak Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 120 pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin, kemudian dianalisis dengan metode regresi linier berganda dan uji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mendukung bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara menyeluruh untuk menciptakan pengalaman positif pasien, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit Tk III Salak Bogor disarankan untuk fokus pada perbaikan dimensi pelayanan seperti kecepatan respons, profesionalisme tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas demi membangun loyalitas pasien yang berkelanjutan.

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

## 1. Pendahuluan

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau layanan jasa tertentu secara berkelanjutan. Dalam konteks rumah sakit, loyalitas pasien merujuk pada kesetiaan pasien dalam memanfaatkan layanan yang tersedia ketika mereka membutuhkannya. Menjaga Pasien dengan meningkatkan loyalitas mereka dapat membantu penyedia jasa mengurangi biaya pemasaran, karena Pasien yang loyal dapat berperan sebagai promotor layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, loyalitas Pasien dapat memberikan keuntungan bagi penyedia layanan (Melinda et al., 2013).

Namun, loyalitas pasien terhadap rumah sakit di Indonesia dapat menurun jika perawat masih menunjukkan sikap yang kurang baik atau kurang profesional. Profesionalisme yang diberikan oleh rumah sakit sangat berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memilih tempat berobat. Jika pelayanan yang diterima di dalam negeri kurang memuaskan, pasien cenderung memilih berobat ke luar negeri, di mana kualitas pelayanan dianggap lebih baik (Soeparman, 2004 dalam Masri Saragih, 2016).

Pelayanan rumah sakit merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap individu untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang prima sangat penting untuk membentuk keputusan serta meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Alrahmi et al., 2023). Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka, hal tersebut dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut.

Baik kepuasan maupun ketidakpuasan yang dialami pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku mereka di masa depan. Jika pasien merasa puas, mereka cenderung kembali menggunakan layanan yang sama. Namun, apabila mereka merasa tidak puas, tidak hanya akan menghentikan penggunaan layanan tersebut, melainkan juga kemungkinan besar akan membagikan pengalaman negatifnya kepada orang lain, sehingga mempengaruhi persepsi calon pasien dan potensi Pasien baru (Gusmawan et al., 2020).

Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan telah ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien yang ideal adalah di atas 95% (Kemenkes, 2016). Jika pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien di bawah angka tersebut, maka dianggap tidak memenuhi standar minimal atau kurang berkualitas.

Kepuasan pasien merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah menerima atau menggunakan layanan kesehatan (Pattiasina, 2020). Kepuasan ini sering kali mencerminkan adanya perbedaan antara harapan pasien terhadap layanan dan pengalaman yang mereka terima setelah mendapatkan pelayanan (Ampah, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*), di mana kualitas seharusnya dimulai dari pemahaman terhadap kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien terhadap pelayanan tersebut (Endeshaw, 2021). Dengan demikian, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dasar yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik cenderung menciptakan ikatan emosional dengan pasien, yang menghasilkan pengalaman positif dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien secara berkelanjutan (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pasien yang lebih tinggi terhadap pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan kepatuhan terhadap instruksi dokter, memperkuat loyalitas, menghasilkan kesan positif dari mulut ke mulut, mengurangi jumlah keluhan, serta meningkatkan keuntungan, tingkat kunjungan ulang pasien, dan rujukan pasien (Zarei et al., 2015). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dan indikator utama dalam mencapai kepuasan pasien, yang pada gilirannya memudahkan terciptanya loyalitas pasien.

Penurunan jumlah kunjungan yang terjadi di rumah sakit dapat disebabkan oleh adanya lima kesenjangan dalam konsep kualitas pelayanan, yang dikenal dengan model *service quality gaps* dari Parasuraman, model ini masih relevan hingga saat ini dan telah digunakan dalam berbagai studi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan rumah sakit, yang berdampak pada kepuasan dan keputusan untuk kembali berobat (Alijanzadeh et al., 2013; Lin et al., 2019; Fitriani et al., 2022).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk menilai kepuasan keseluruhan terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, serta untuk mengetahui apakah kebutuhan dan harapan pasien telah terpenuhi. Hal ini menjadi dasar bagi penyedia layanan kesehatan untuk merancang strategi dan intervensi yang sesuai bagi pasien (Hussein Ibrahim et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan rumah sakit harus berfokus pada kepuasan konsumen atau pasien, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada terciptanya loyalitas pasien (Ar Bajamal & Anindita, 2020).

Loyalitas mencerminkan komitmen yang diberikan oleh konsumen untuk menggunakan kembali jasa di masa depan (Hidajahningtyas et al., 2013). Loyalitas pasien dianggap sebagai faktor penting, terutama dalam kelangsungan industri perumahnyasakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fanany (2015), yang menyatakan bahwa manfaat loyalitas konsumen dapat dilihat dari sisi biaya, di mana biaya pelayanan untuk konsumen lama jauh lebih rendah dibandingkan dengan konsumen baru.

Rumah Sakit Tk. III 03.06.02 Salak Bogor adalah rumah sakit milik TNI Angkatan Darat yang melayani anggota militer dan masyarakat umum. Sebagai rumah sakit tipe C, menyediakan berbagai layanan medis, termasuk rawat jalan, rawat inap, serta layanan spesialis dan subspecialis. Rumah sakit ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas melalui tenaga medis yang terlatih dan fasilitas yang memadai. Meskipun demikian, penting bagi manajemen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil survey pendahuluandan data kunjungan pasien diketahui masih ada pasien yang tidak puas dan percaya terhadap kualitas Rumah Sakit Tk. III 03.06.02 Salak Bogor dan terlihat bahwa kunjungan pasien rawat jalan setiap tahunnya selalu menurun 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 Tk. III 03.06.02 Salak Bogor.

Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Tk III 03.06.02. Salak Bogor”**.

## **2. Kajian Pustaka**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan tepat waktu demi memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berinteraksi dengan perusahaan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, "kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang diterimanya dari penyedia layanan kesehatan" (Lely dan Suryati, 2018).

### **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas secara bahasa diartikan sebagai kesetiaan, yang dalam konteks ini merujuk pada kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Menurut Alrubaiee dan Al-Nazer dalam Sari (2020), loyalitas konsumen merupakan hasil dari kepuasan pelanggan. Konsumen yang loyal tidak selalu merasa puas dengan suatu produk, sedangkan konsumen yang puas cenderung menunjukkan loyalitas terhadap produk tersebut.

## **3. Metode**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* (potong lintang) yaitu suatu penelitian dimana variabel diobservasi sekaligus pada waktu yang sama, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Tk. III 03. 06. 02. Salak Bogor.

### **Populasi dan Sample**

#### **Populasi**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap dan pasien yang sedang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit TK. III 03. 06. 02. Salak Bogor.

#### **Sample**

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti Riduwan, (2015). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016). Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016).

Dalam penelitian ini maka diambil sampel berjumlah 120 pasien. Kriteria inklusi adalah semua pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit TK. III 03. 06. 02. Salak Bogor. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### Teknik Pengumpulan Data

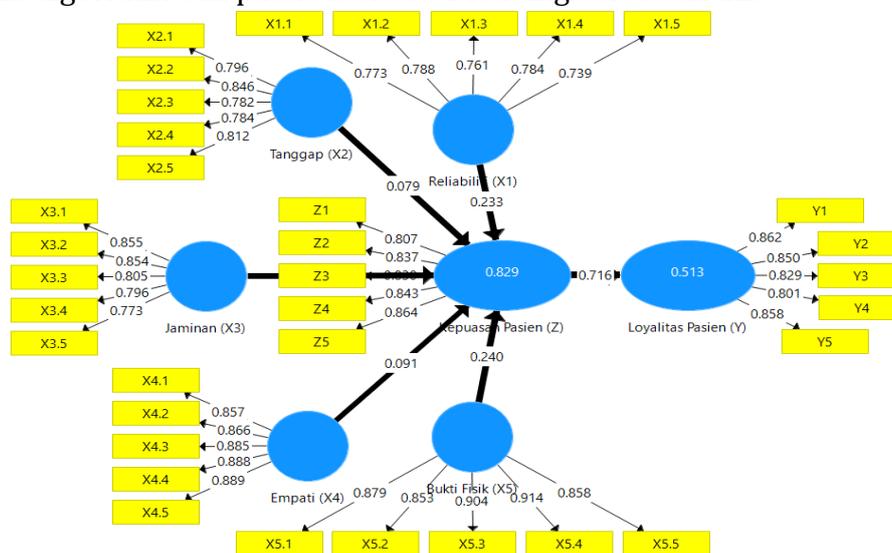
Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari responden dengan teknik survey menggunakan angket. Angket yaitu, alat yang akan digunakan dalam teknik pengumpulan data terutama survey. Penyebaran angket (*questioner*) yaitu dengan menyebarkan angket berupa daftar pernyataan kepada seratus orang yang dijadikan sampel. Didalam penelitian ini skala likert dengan bentuk *checklist*, hal ini dilakukan agar responden tidak kesulitan dalam menjawab pernyataan yang diberikan.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas Konvergen

Validitas Konvergen (*convergent validity*) diketahui dengan cara melihat *loading factor* masing-masing indikator reflektif. Dalam penelitian ini nilai *loading factor* harus di atas 0.50. *Loading factor* tersebut dapat dilihat dari output smartPLS yang berupa PLS algorithm dan pada tabel outer loadings dibawah ini.



Gambar 1. Hasil PLS (nilai *loading factor* masing-masing indikator)

Tabel 1. Nilai Loading Faktor Masing-Masing Indikator Dilihat Dari Outer Loadings PLS

	Bukti Fisik (X5)	Empati (X4)	Jaminan (X3)	Kepuasan Pasien (Z)	Loyalitas Pasien (Y)	Reliabiliti (X1)	Tanggap (X2)
X1.1						0.773	
X1.2						0.788	
X1.3						0.761	
X1.4						0.784	
X1.5						0.739	
X2.1							0.796

<b>X2.2</b>		0.846
<b>X2.3</b>		0.782
<b>X2.4</b>		0.784
<b>X2.5</b>		0.812
<b>X3.1</b>	0.855	
<b>X3.2</b>	0.854	
<b>X3.3</b>	0.805	
<b>X3.4</b>	0.796	
<b>X3.5</b>	0.773	
<b>X4.1</b>	0.857	
<b>X4.2</b>	0.866	
<b>X4.3</b>	0.885	
<b>X4.4</b>	0.888	
<b>X4.5</b>	0.889	
<b>X5.1</b>	0.879	
<b>X5.2</b>	0.853	
<b>X5.3</b>	0.904	
<b>X5.4</b>	0.914	
<b>X5.5</b>	0.858	
<b>Y1</b>		0.862
<b>Y2</b>		0.850
<b>Y3</b>		0.829
<b>Y4</b>		0.801
<b>Y5</b>		0.858
<b>Z1</b>	0.807	
<b>Z2</b>	0.837	
<b>Z3</b>	0.830	
<b>Z4</b>	0.843	
<b>Z5</b>	0.864	

Berdasarkan hasil analisis *outer loading* pada model *Partial Least Squares* (PLS), diketahui bahwa seluruh indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai loading di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat diandalkan dalam mengukur konstraknya masing-masing. Pada konstruk Reliabilitas (X1), nilai loading berkisar antara 0,739 hingga 0,788, sedangkan pada konstruk Tanggapan (X2), nilai loading berada antara 0,782 hingga 0,846. Kedua variabel ini memiliki indikator yang kuat dalam merepresentasikan dimensi yang diukur. Selanjutnya, konstruk Jaminan (X3) menunjukkan nilai loading antara 0,773 sampai 0,855, dan Empati (X4) menunjukkan nilai yang sangat tinggi antara 0,857 hingga 0,889, yang menandakan bahwa indikator-indikator tersebut mampu menjelaskan konstruk dengan sangat baik. Hal serupa juga terlihat pada konstruk Bukti Fisik (X5) dengan nilai loading antara 0,853 hingga 0,914, menunjukkan kontribusi indikator yang sangat kuat.

Untuk variabel Kepuasan Pasien (Z), seluruh indikator (Z1-Z5) memiliki nilai *outer loading* antara 0,807 hingga 0,864, yang berarti bahwa konstruk ini terukur secara valid oleh indikator yang digunakan. Demikian juga pada konstruk Loyalitas Pasien (Y), indikator-indikatornya memiliki nilai loading antara 0,801 hingga 0,862,

menunjukkan bahwa indikator tersebut relevan dan konsisten dalam mengukur loyalitas pasien.

Simpulan dari seluruh indikator dalam penelitian ini terbukti valid karena memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator mampu merepresentasikan masing-masing konstruk dengan baik dan dapat digunakan dalam analisis model struktural pada tahap selanjutnya. Validitas konvergen telah terpenuhi, sehingga model dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas dan validitas diskriminan.

### Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) indikator reflektif dapat dinilai dengan menggunakan tiga cara. Pertama, dengan melihat hasil *cross loading* antara indikator dengan konstraknya harus lebih besar dibandingkan konstruk lain dengan indikator yang sama.

**Tabel 2. Nilai cross loadings**

	Bukti Fisik (X5)	Empati (X4)	Jaminan (X3)	Kepuasan Pasien (Z)	Loyalitas Pasien (Y)	Reliabiliti (X1)	Tanggap (X2)
X1.1	0.717	0.885	0.738	0.723	0.560	0.773	0.627
X1.2	0.510	0.489	0.504	0.559	0.829	0.788	0.509
X1.3	0.497	0.480	0.525	0.613	0.801	0.761	0.490
X1.4	0.584	0.533	0.537	0.599	0.858	0.784	0.555
X1.5	0.648	0.672	0.796	0.713	0.468	0.739	0.632
X2.1	0.472	0.568	0.560	0.576	0.552	0.649	0.796
X2.2	0.533	0.601	0.604	0.609	0.446	0.563	0.846
X2.3	0.491	0.578	0.589	0.549	0.434	0.565	0.782
X2.4	0.558	0.591	0.634	0.634	0.564	0.642	0.784
X2.5	0.414	0.482	0.563	0.530	0.469	0.546	0.812
X3.1	0.596	0.770	0.855	0.727	0.553	0.709	0.580
X3.2	0.689	0.695	0.854	0.747	0.555	0.684	0.591
X3.3	0.567	0.645	0.805	0.698	0.497	0.594	0.585
X3.4	0.648	0.672	0.796	0.713	0.468	0.739	0.632
X3.5	0.576	0.616	0.773	0.624	0.541	0.634	0.625
X4.1	0.698	0.857	0.688	0.723	0.550	0.677	0.595
X4.2	0.720	0.866	0.751	0.726	0.555	0.716	0.634
X4.3	0.717	0.885	0.738	0.723	0.560	0.773	0.627
X4.4	0.758	0.888	0.709	0.699	0.512	0.674	0.596
X4.5	0.707	0.889	0.766	0.759	0.526	0.730	0.634
X5.1	0.879	0.721	0.662	0.714	0.521	0.642	0.471
X5.2	0.853	0.720	0.640	0.712	0.606	0.715	0.583
X5.3	0.904	0.724	0.702	0.742	0.613	0.718	0.573
X5.4	0.914	0.710	0.627	0.703	0.544	0.677	0.530
X5.5	0.858	0.741	0.691	0.706	0.560	0.685	0.563
Y1	0.605	0.594	0.593	0.650	0.862	0.741	0.527
Y2	0.507	0.485	0.516	0.579	0.850	0.693	0.502
Y3	0.510	0.489	0.504	0.559	0.829	0.788	0.509

<b>Y4</b>	0.497	0.480	0.525	0.613	0.801	0.761	0.490
<b>Y5</b>	0.584	0.533	0.537	0.599	0.858	0.784	0.555
<b>Z1</b>	0.643	0.601	0.678	0.807	0.496	0.616	0.539
<b>Z2</b>	0.680	0.674	0.740	0.837	0.545	0.668	0.654
<b>Z3</b>	0.691	0.721	0.698	0.830	0.621	0.737	0.600
<b>Z4</b>	0.654	0.671	0.714	0.843	0.670	0.733	0.620
<b>Z5</b>	0.723	0.781	0.764	0.864	0.648	0.764	0.608

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis *cross loading* untuk menguji validitas diskriminan dalam model penelitian. Validitas diskriminan dikatakan terpenuhi apabila nilai loading indikator terhadap konstraknya sendiri lebih tinggi dibandingkan dengan loading terhadap konstruk lain. Berdasarkan data, terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk asalnya masing-masing. Misalnya, indikator-indikator pada konstruk *Bukti Fisik (X5)* seperti X5.1 hingga X5.5 memiliki nilai loading tertinggi terhadap konstruk X5 dibandingkan terhadap konstruk lain, seperti X1, X2, X3, X4, Y, dan Z. Hal serupa juga terjadi pada konstruk *Empati (X4)*, di mana indikator seperti X4.1 hingga X4.5 menunjukkan nilai *loading* paling tinggi terhadap variabel empati dibandingkan dengan variabel lainnya.

Demikian juga pada konstruk *Jaminan (X3)*, *Reliabilitas (X1)*, *Tanggapan (X2)*, *Kepuasan Pasien (Z)*, dan *Loyalitas Pasien (Y)* masing-masing indikator menunjukkan nilai loading yang paling tinggi terhadap konstruk yang diwakilinya. Sebagai contoh, indikator Y1 hingga Y5 memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk loyalitas pasien (Y), dan indikator Z1 hingga Z5 memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk kepuasan pasien (Z). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi *cross-loading* yang dominan terhadap konstruk lain, sehingga masing-masing indikator secara diskriminatif mampu merepresentasikan konstraknya dengan baik.

Simpulan dari hasil analisis *cross loading* menunjukkan bahwa validitas diskriminan telah terpenuhi, karena setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi terhadap konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, model pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan dan layak untuk digunakan dalam analisis model struktural selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas konstruk diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0.70. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas.

**Tabel 3. Nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability***

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<b>Reliabiliti (X1)</b>	0.828	0.879
<b>Tanggap (X2)</b>	0.864	0.902
<b>Jaminan (X3)</b>	0.875	0.909
<b>Empati (X4)</b>	0.925	0.944
<b>Bukti Fisik (X5)</b>	0.928	0.946
<b>Kepuasan Pasien (Z)</b>	0.892	0.921
<b>Loyalitas Pasien (Y)</b>	0.896	0.923

Tabel 3 menyajikan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk mengukur reliabilitas konstruk dalam model penelitian. Secara umum, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang baik adalah  $\geq 0,70$ , yang menunjukkan bahwa konstruk memiliki konsistensi internal yang kuat. Berdasarkan hasil pada tabel, seluruh konstruk dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang sangat baik. Konstruk Bukti Fisik (X5) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,928 dan *Composite Reliability* sebesar 0,946, menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi. Demikian pula konstruk Empati (X4) dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,925 dan *Composite Reliability* 0,944. Kedua konstruk ini memiliki indikator yang konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur dimensi yang diwakilinya.

Konstruk Jaminan (X3) juga menunjukkan reliabilitas yang baik dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,875 dan *Composite Reliability* sebesar 0,909. Konstruk Kepuasan Pasien (Z) dan Loyalitas Pasien (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892 dan 0,896 serta nilai *Composite Reliability* sebesar 0,921 dan 0,923, yang juga menunjukkan konsistensi internal tinggi dari indikator yang digunakan. Selanjutnya, konstruk Reliabilitas (X1) dan Tanggap (X2) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,828 dan 0,864, serta *Composite Reliability* sebesar 0,879 dan 0,902. Seluruh nilai ini telah melewati batas minimum kelayakan reliabilitas.

Simpulan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan konsisten dalam mengukur masing-masing variabel laten, sehingga instrumen penelitian ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam tahap analisis lanjutan.

## Analisa Data

### Uji *goodness of fit* (analisis *R square*)

**Tabel 4. Nilai R Square (R<sup>2</sup>)**

	R-square (R <sup>2</sup> )
<b>KEPUASAN PASIEN</b>	0.829
<b>LOYALITAS PASIEN</b>	0.513

Tabel 4 menunjukkan nilai *R-square* (R<sup>2</sup>) yang digunakan untuk menilai besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Nilai R<sup>2</sup> untuk Kepuasan Pasien sebesar 0,829 menunjukkan bahwa 82,9% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen dalam model (yaitu bukti fisik, empati, jaminan, reliabilitas, dan tanggap). Nilai ini termasuk dalam kategori kuat, karena berada di atas ambang batas 0,75 menurut Hair et al. (2014). Hal ini mengindikasikan bahwa model ini memiliki daya prediktif yang sangat baik terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, nilai R<sup>2</sup> untuk Loyalitas Pasien adalah 0,513, yang berarti bahwa 51,3% variasi dalam loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien dan variabel-variabel lainnya yang masuk dalam model. Nilai ini berada dalam kategori sedang, karena berada dalam rentang antara 0,50 hingga 0,75. Artinya, meskipun kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas, masih ada faktor lain di luar model yang juga memengaruhi loyalitas pasien.

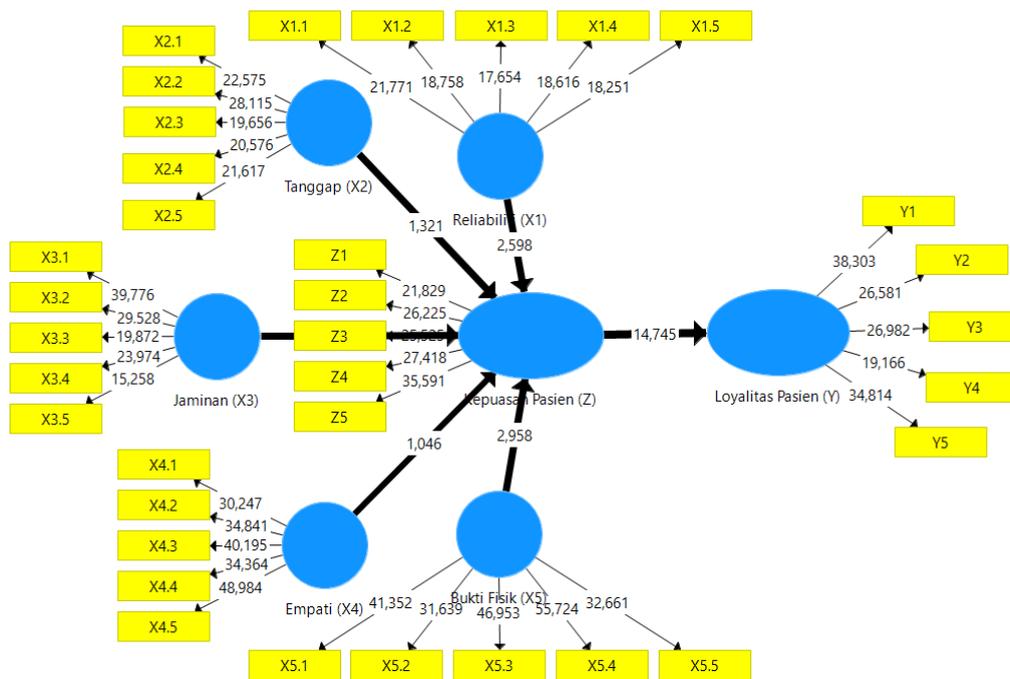
Simpulan: Nilai R<sup>2</sup> menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan yang sangat baik terhadap kepuasan pasien (R<sup>2</sup> = 0,829) dan cukup baik terhadap loyalitas

pasien ( $R^2 = 0,513$ ). Dengan demikian, model yang dikembangkan dalam penelitian ini sudah cukup representatif dalam menjelaskan hubungan antar variabel, khususnya terhadap kepuasan pasien, serta menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman loyalitas pasien.

**Uji Hipotesis**

Pada pengujian hipotesis, indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai T statistik  $\geq 1.96$  atau P value  $\leq 0.05$  pada *path coefficient* (Mean, STDEV, T-Values) dari hasil *output* analisis *bootstrapping*.

Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada gambar dan tabel yang disajikan dibawah ini.



**Gambar 2. Hasil PLS bootstrapping**

**Tabel 5. Nilai path coefficient (Mean, STDEV, T-Values)**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Bukti Fisik (X1) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.240	0.241	0.081	2.958	0.003
Keandalan (X2) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.233	0.235	0.090	2.598	0.010
Tanggap (X3) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.079	0.082	0.059	1.321	0.187
Jaminan (X4) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.354	0.354	0.088	4.017	0.000

Empati (X5) -> Kepuasan Pasien (Z)	0.091	0.086	0.087	1.046	0.296
Kepuasan Pasien (Z) -> Loyalitas Pasien (Y)	0.716	0.717	0.049	14.745	0.000

**Hipotesis 1: Bukti Fisik/Tangibles Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,240 menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*/X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Z). Artinya, semakin baik kondisi fisik layanan seperti fasilitas, kebersihan, dan tampilan lingkungan klinik, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Nilai T-statistik sebesar 2,958 (> 1,96) dan P-value sebesar 0,003 (< 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa **Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.**

**Hipotesis 2: Keandalan/Reliability Memberikan Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,233 menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*/X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Z). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin andal dan konsisten pelayanan yang diberikan seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan kejelasan prosedur maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Nilai T-statistik sebesar 2,598 yang lebih besar dari 1,96, serta P-value sebesar 0,010 yang lebih kecil dari 0,05, mengonfirmasi bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa **Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.**

**Hipotesis 3: Daya Tanggap/Responsiveness Menunjukkan Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,079 menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*/X3) memiliki pengaruh positif namun lemah terhadap Kepuasan Pasien (Z). Ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kecenderungan peningkatan kepuasan ketika petugas cepat dan sigap merespons kebutuhan pasien, namun pengaruhnya tidak terlalu kuat. Nilai T-statistik sebesar 1,321 (< 1,96) dan P-value sebesar 0,187 (> 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, **Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien tidak dapat diterima atau ditolak.**

**Hipotesis 4: Jaminan/Assurance Memiliki Kontribusi Yang Signifikan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,354 menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*/X4) memiliki pengaruh positif yang cukup kuat terhadap Kepuasan Pasien (Z). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi rasa aman yang dirasakan pasien yang mencakup kompetensi petugas, sopan santun, dan kemampuan meyakinkan pasien maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Nilai T-statistik sebesar 4,017 (> 1,96) dan P-value sebesar 0,000 (< 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara

statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat diterima.

#### **Hipotesis 5: Empati/*Empathy* Turut Memberikan Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,091 menunjukkan bahwa Empati (X5) memiliki pengaruh positif namun lemah terhadap Kepuasan Pasien (Z). Artinya, meskipun perhatian individu dan kepedulian petugas terhadap pasien cenderung meningkatkan kepuasan, pengaruhnya tidak cukup kuat dalam model ini. Nilai T-statistik sebesar 1,046 ( $< 1,96$ ) dan P-value sebesar 0,296 ( $> 0,05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh ini tidak signifikan secara statistik. **Dengan demikian Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien tidak dapat diterima atau ditolak.**

#### **Hipotesis 6: Kepuasan Pasien Secara Signifikan Memengaruhi Loyalitas Pasien**

Koefisien jalur sebesar 0,716 menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien (Z) memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap Loyalitas Pasien (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap layanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia, merekomendasikan, dan kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Nilai T-statistik sebesar 14,745 ( $> 1,96$ ) dan P-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh ini sangat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa **Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dapat diterima.**

### **Pembahasan**

#### **Bukti Fisik/*Tangibles* Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,240, T-statistik 2,958 ( $> 1,96$ ), dan P-value 0,003 ( $< 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas kondisi fisik pelayanan seperti kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, kebersihan ruangan, serta penampilan dan kerapian petugas maka tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima juga akan meningkat secara signifikan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil kajian sistematis oleh Hapsari, Sriatmi, dan Kartini (2023), yang menelusuri berbagai studi di rumah sakit Indonesia dan menemukan bahwa dimensi *tangibles* dari *SERVQUAL* (termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan kebersihan) secara konsisten menunjukkan korelasi yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Studi tersebut menegaskan bahwa lingkungan fisik yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme dan kredibilitas rumah sakit.

#### **Keandalan/*Reliability* Memberikan Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai koefisien jalur 0,233, T-statistik 2,598 ( $> 1,96$ ), dan P-value 0,010 ( $< 0,05$ ). Temuan ini

mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan medis yang diberikan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten mulai dari kejelasan prosedur, ketepatan diagnosis, hingga keakuratan dan konsistensi penyampaian informasi secara nyata berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Handayani et al. (2023) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara reliabilitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap ( $p = 0,038$ ;  $\tau = 0,214$ ). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kekuatan korelasi berada pada tingkat sedang, dimensi ini tetap memiliki kontribusi nyata terhadap pembentukan pengalaman pasien yang memuaskan. Sementara itu, penelitian oleh Herani & Mashabai (2023) di Puskesmas Lopok mengungkapkan adanya gap positif sebesar 0,115 pada dimensi keandalan, yang berarti meskipun pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, kontribusinya terhadap kepuasan tetap signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan merupakan salah satu dimensi layanan yang relatif mudah dikenali dan langsung dirasakan oleh pasien, bahkan dalam pelayanan primer seperti di puskesmas.

### **Daya Tanggap/*Responsiveness* Menunjukkan Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh positif namun lemah terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,079, T-statistik 1,321 ( $< 1,96$ ), dan P-value 0,187 ( $> 0,05$ ). Ini berarti meskipun terdapat kecenderungan peningkatan kepuasan ketika petugas cepat dan sigap merespon kebutuhan pasien, pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik, sehingga hipotesis yang menyatakan daya tanggap berpengaruh signifikan tidak dapat diterima.

Namun, beberapa faktor kontekstual dapat menjelaskan temuan ini. Studi oleh Sutanto (2023) di Puskesmas dan RS di Jawa Timur menemukan bahwa meskipun dimensi *responsiveness* berkontribusi terhadap kepuasan pasien, pengaruhnya lebih menonjol dalam pelayanan rawat jalan dan klinis langsung, sedangkan dalam pelayanan yang terstandar dan rutin pengaruhnya kurang dominan. Selain itu, penelitian Agustina & Handayani (2023) pada layanan home care menunjukkan bahwa *responsiveness* adalah dimensi yang penting, namun kontribusinya baru signifikan jika didukung oleh dimensi lain seperti *assurance* dan *empathy*, menunjukkan bahwa *responsiveness* bekerja lebih efektif dalam sinergi dengan dimensi kualitas layanan lain.

### **Jaminan/*Assurance* Memiliki Kontribusi Yang Signifikan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*) memberikan pengaruh positif dan kuat terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,354, T-statistik 4,017 ( $> 1,96$ ), dan P-value 0,000 ( $< 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat jaminan yang mencakup kompetensi petugas medis, sopan santun dalam pelayanan, serta kemampuan meyakinkan pasien semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Temuan ini menegaskan pentingnya aspek jaminan sebagai salah satu dimensi unggulan dalam kualitas layanan kesehatan.

Studi internasional mendukung hubungan antara *assurance* dan kepuasan pasien. Sebuah tinjauan sistematis menyatakan bahwa aspek jaminan khususnya

kompetensi petugas dan komunikasi ahlinya salah satu faktor penentu utama dalam kepuasan pasien di berbagai negara (Systematic review, 2023). Hasil serupa juga ditemukan dalam riset nasional di lembaga layanan kesehatan BPJS, yang menegaskan bahwa assurance memiliki korelasi tersendiri dengan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan publik.

### **Empati/Empathy Turut Memberikan Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien**

Analisis data menunjukkan bahwa variabel Empati memberikan pengaruh positif namun lemah terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,091, T-statistik 1,046 ( $< 1,96$ ), dan P-value sebesar 0,296 ( $> 0,05$ ). Ini berarti bahwa walau perhatian personal seperti kemampuan mendengarkan, menyampaikan simpati, dan menunjukkan kehangatan emosional cenderung meningkatkan kepuasan, efeknya tidak signifikan secara statistik berdasarkan model penelitian ini; sehingga hipotesis bahwa empati memberikan pengaruh signifikan ditolak.

Penelitian lapangan oleh Raufuddin & Astuti (2020) di Puskesmas Burneh menunjukkan bahwa persepsi empati perawat berkorelasi kuat (Spearman  $\rho = 0,003$ ) dengan kepuasan pasien. Temuan ini menyiratkan bahwa hubungan interpersonal yang dibentuk oleh empati mempunyai dampak nyata dalam meningkatkan pengalaman pasien, meski dalam model PLS-SEM yang kompleks efeknya dapat tampak kecil.

### **Kepuasan Pasien Secara Signifikan Memengaruhi Loyalitas Pasien**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien (Z) memiliki pengaruh positif dan sangat kuat terhadap Loyalitas Pasien (Y), dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,716, T-statistik sebesar 14,745 ( $> 1,96$ ), dan P-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima, semakin besar kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan, tetap setia, dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian empiris memperkaya temuan ini. Sebuah studi di layanan primer kesehatan negeri dan swasta di Inggris menunjukkan korelasi signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien, termasuk niat untuk kembali di samping kepercayaan terhadap pemberi layanan kesehatan. Di Indonesia, kajian literatur oleh Sitepu dan Kosasih (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik, melalui kepuasan pasien, akan mengarah pada loyalitas pasien mulai dari kesediaan menggunakan kembali layanan hingga merekomendasikannya.

## **5. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Pasien, serta pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan jalur, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Artinya, semakin baik kondisi fisik layanan seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan klinik, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat.

2. Keandalan juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pasien dapat meningkatkan kepuasan yang mereka rasakan.
3. Daya Tanggap menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Meskipun petugas yang cepat dan sigap dalam merespons kebutuhan pasien dapat meningkatkan kenyamanan, pengaruhnya dalam konteks ini belum cukup kuat secara statistik.
4. Jaminan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Rasa aman, sopan santun, dan kompetensi petugas dalam meyakinkan pasien terbukti dapat meningkatkan pengalaman pelayanan yang memuaskan.
5. Empati memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Meskipun perhatian dan kepedulian petugas penting, pengaruhnya belum mampu memberikan peningkatan kepuasan yang berarti dalam model ini.
6. Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin besar pula kecenderungan pasien untuk tetap setia, merekomendasikan, dan kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut di masa mendatang.

## 6. Daftar Pustaka

- Agustina, R., & Handayani, S. (2023). *HHC RSPP Patient Satisfaction and the Impact of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness*. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(2), 799–810. <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i2.3032>  
journal.formosapublisher.org+1eudl.eu+1
- Ar Bajamal, A., & Anindita, R. (2020b). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit*. In *Journal Of Hospital Management Issn* (Vol. 3, Issue 1).
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-13
- Endeshaw, B. (2021). *Healthcare Service Quality-Measurement Models: A Review*. In *Journal Of Health Research* (Vol. 35, Issue 2, Pp. 106–117). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/Jhr-07-2019-0152>
- Fanany, F. (2015). *Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien*.
- Handayani, S., dkk. (2023). *Hubungan keandalan (reliability) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta: Analisis korelasional*. *Prosiding Seminar Nasional LPPM, Universitas Aisyiyah Yogyakarta*. [proceeding.unisayogya.ac.id](http://proceeding.unisayogya.ac.id)
- Hapsari, K., Sriatmi, A., & Kartini, A. (2023). *Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia: A systematic review*. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(2), 11–??. <https://doi.org/10.2808/iss.v3i2.2023> researchgate.net
- Herani, E. C., & Mashabai, I. M. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien BPJS: Studi kasus Puskesmas Lopok*. *Repit: Jurnal Rekayasa Proses dan Industri Terapan*, 1(3), 1–10.
- Hidajahningtyas N, S. A. And S. I. (2013). *Hidajahningtyas N, Sularso A And Suroso I (2013b) Pengaruh Citra, Kualitas Layanan*. *Jeam Vol Xii No. 1(1412–5366)*.

- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4). <https://doi.org/10.22435/Bpk.V46i4.33>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). *Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future*. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/J.Jretconser.2016.10.011>
- Raufuddin, R., & Astuti, E. T. (2020). *Relationship of nurse empathy to patient satisfaction levels at Puskesmas Burneh*. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.20473/fmnj.v3i2.22204>  
[journal2.unusa.ac.id+3e-journal.unair.ac.id+3](http://journal2.unusa.ac.id+3e-journal.unair.ac.id+3)
- Sari, A. A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pasien Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pasien Mapemall.com*. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
- Systematic review on patient satisfaction determinants (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Determinants: A Systematic Review*. PMC, June 2022. [pmc.ncbi.nlm.nih.gov](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov)
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). *An Empirical Study Of The Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction In Private Hospitals, Iran*. *Global Journal Of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/Gjhs.V7n1p1>