
PERAN KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN WAKTU TUNGGU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN

Arvin Sudibyو

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
arvin.117231076@stu.untar.ac.id

Keni

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
keni@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 09-11-2024, revisi: 05-12-2024, diterima untuk diterbitkan: 09-12-2024

Abstract: This study aims to identify factors that influence patient satisfaction and loyalty to local clinics. Data were obtained through questionnaires from 143 respondents and analyzed using PLS-SEM with the SMART PLS 4 application. The results of this study indicate that service quality, trust, and waiting time have a positive and significant effect on patient satisfaction. Service quality and patient satisfaction also have a significant effect on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediator. These findings emphasize the importance of service quality, trust, and waiting time in increasing patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Healthcare Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Waiting Time, Trust

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap klinik lokal. Data diperoleh melalui kuesioner dari 143 responden dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai mediator. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan, kepercayaan, dan waktu tunggu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Waktu Tunggu, Kepercayaan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, meskipun fasilitas kesehatan di Indonesia terus berkembang, banyak masyarakat yang masih memilih untuk berobat ke luar negeri. Fenomena ini mencerminkan persepsi bahwa kualitas layanan kesehatan di luar negeri lebih baik dibandingkan di dalam negeri, sehingga masyarakat bersedia mengeluarkan biaya yang lebih tinggi, termasuk biaya transportasi dan akomodasi. Total transaksi pengobatan ke luar negeri yang melebihi 180 triliun rupiah (Medcom, 2022; Detik, 2023; CNN Indonesia, 2024) menunjukkan potensi besar yang sebenarnya bisa digunakan untuk mengembangkan layanan kesehatan di Indonesia di Rumah Sakit atau Klinik dalam negeri.

Data ini, mengindikasikan adanya ketidakpuasan atau keraguan terhadap kualitas layanan kesehatan yang ada di Indonesia. Hal ini mungkin berasal dari pengalaman pasien yang tidak memuaskan saat berobat di fasilitas kesehatan dalam negeri yang menyebabkan kesulitan dalam mempertahankan loyalitas pasien.

Sejak awal dekade sebelumnya, kualitas layanan telah menjadi fokus utama dalam industri kesehatan, terutama dengan meningkatnya persaingan global dan perhatian pasien terhadap mutu layanan (Al-Borie & Sheikh Damanhour, 2013). Pada dekade ini, pandemi Covid-19 mempertegas pentingnya layanan kesehatan yang andal, sehingga fasilitas kesehatan,

termasuk klinik, harus mampu meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan loyalitas pasien untuk keberlangsungan bisnis mereka.

Kawi dan Keni (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya, Purba, Halim, dan Widayatsari (2021) menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, serta kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, Zhang *et al.* (2023) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Martono dan Keni (2023) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik suatu layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada klinik, layanan tersebut dapat mencakup layanan yang dirasakan dari tenaga medis, tenaga non-medis, ataupun berbagai fasilitas yang disediakan oleh klinik untuk mengupayakan kepuasan dan loyalitas pasien.

Selanjutnya, kepercayaan menunjukkan tingkat keyakinan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, sehingga pelanggan yang percaya terhadap suatu produk atau jasa akan memiliki kecenderungan yang rendah untuk membeli dari merek lain (Wilson, Keni, & Tan, 2021). Kepercayaan tersebut dapat dimotivasi oleh keyakinan pasien bahwa klinik akan selalu berkomitmen untuk mengutamakan kepuasan pasien.

Lebih lanjut, Zhang *et al.* (2023) menyimpulkan bahwa waktu tunggu yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebenarnya adalah waktu tunggu yang dirasakan (*perceived*) oleh pasien, sedangkan waktu tunggu yang sesungguhnya, yang diukur berdasarkan detik, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa pengaruh waktu tunggu sangat bersifat subjektif pada setiap pasien, sehingga penelitian ini ingin mengkaji pengaruh variabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini ingin mengidentifikasi peran mediasi variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Selain itu, penelitian ini mengkaji peran mediasi tersebut untuk menunjukkan bagaimana kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga ingin mengidentifikasi kualitas layanan terhadap kesetiaan pasien. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Menurut Novitasari (2022, p. 34), “*Service quality is defined as the customer’s perception of how the service meets or exceeds expectations.*” Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap bagaimana suatu produk memenuhi ataupun melebihi ekspektasinya terhadap produk tersebut, sementara melalui penelitiannya, Lantang dan Keni (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima dari perusahaan.

Selain itu, Nazhifah *et al.* (2023, p. 4773) berpendapat bahwa “*Service quality is defined as the ability of a company to meet consumer expectations by providing services to consumers during and after the transaction takes place.*” Kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan

untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan layanan kepada konsumen selama dan setelah transaksi dilakukan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian pelanggan terhadap layanan Klinik yang dirasakan oleh pelanggan sebelum, selama, dan setelah konsultasi dengan dokter. Kualitas layanan Klinik mencakup persepsi pasien terhadap aspek fungsional dan aspek teknis. Aspek fungsional berupa interaksi dengan penyedia layanan, seperti empati, kesopanan, dan kecepatan pelayanan, sementara aspek teknis berupa keahlian dan pengetahuan dokter.

Selanjutnya, Parasuraman *et al.* (1985) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik fasilitas, seperti peralatan, penampilan karyawan, kebersihan, estetika, dan tata letak Klinik.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien, seperti ketepatan diagnosis, pengobatan, waktu tunggu, dan konsistensi layanan.
- c. *Responsiveness*, yaitu seberapa cepat dan efisien respon layanan terhadap kebutuhan dan permintaan pasien. Dimensi tersebut mencakup sikap, kesediaan, dan kemampuan staf medis untuk menanggapi permintaan atau pertanyaan pasien.
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan kepastian kepada pasien terkait kemampuan staf medis dan fasilitas Klinik dalam memberikan layanan yang berkualitas, aman, dan memadai.
- e. *Empathy*, yaitu perhatian, kepedulian, pengertian, dan kepedulian staf medis terhadap kebutuhan, keinginan, dan situasi pasien.

Kepercayaan

Surapati *et al.* (2020, p. 43) menyimpulkan bahwa “. . . *customer trust is a belief that is owned by the consumer to establish a relationship term length to the parties who have believed.*” Kepercayaan adalah keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu perusahaan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan perusahaan tersebut.

Sementara itu, Setiawan dan Keni (2023, p. 2728) menyimpulkan bahwa “. . . *customer trust is the willingness of consumers to believe in the ability of a product to deliver promised benefits and meet consumer needs.*” Kepercayaan adalah kesediaan konsumen untuk mempercayai bahwa suatu produk mampu memberikan manfaat yang dijanjikan dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Secara lebih spesifik, Setiawan dan Sukmawati (2024, p. 21) berpendapat bahwa “*Patient trust reflects the belief in healthcare providers, such as doctors, nurses, and healthcare institutions.*” Kepercayaan pasien menunjukkan keyakinan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, seperti dokter, suster, dan institusi layanan kesehatan.

Kepuasan Pasien

Saman *et al.* (2023, p. 11) menyimpulkan *customer satisfaction* sebagai “. . . *the overall emotional response that customer may experience after consuming a product or service.*” Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan respon emosional yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengonsumsi produk atau jasa.

Sementara itu, menurut Hidayat *et al.* (2023, p. 653), “*Patient satisfaction is a person’s feeling of pleasure derived from the comparison between pleasure in the activity of a product with his expectation.*” Kepuasan pasien adalah perasaan yang positif pada individu yang disebabkan oleh perbandingan antara ekspektasinya terhadap suatu produk dengan kinerja produk tersebut.

Secara lebih spesifik, Setiawan dan Sukmawati (2024, p. 22) menyimpulkan bahwa *patient satisfaction* adalah “. . . *the positive aspects that patient assess in healthcare services, involving interactions with healthcare providers, quality of care, and the fulfillment of*

individual expectations.” Kepuasan pasien adalah aspek positif yang dinilai oleh pasien terhadap layanan kesehatan, seperti interaksi dengan penyedia layanan kesehatan, kualitas layanan, dan pemenuhan ekspektasi pasien.

Waktu Tunggu

Menurut Hidayat *et al.* (2023, p. 653), “*Waiting time is the length of time patients wait for health services until they are examined by a doctor.*” Waktu tunggu adalah jumlah waktu pasien menunggu di fasilitas kesehatan sampai mereka diperiksa oleh dokter.

Sementara menurut Alrajhi *et al.* (2020, p. 884), “. . . *the waiting time was defined as the duration from the time of registration in the ED to the time the patient was seen by the treating physician.*” Waktu tunggu adalah durasi sejak pasien tiba di meja pendaftaran sampai dengan pasien diperiksa oleh dokter.

Selain itu, melalui penelitiannya, Biya *et al.* (2022, p. 1) berpendapat bahwa “*Waiting time is defined as the total time that a patient spends in a facility from arrival at the registration desk until the time she/he leaves the facility or last service.*” Waktu tunggu adalah total waktu yang dihabiskan pasien selama berada di fasilitas kesehatan, sejak pasien tiba di meja pendaftaran sampai dengan pasien meninggalkan fasilitas kesehatan ataupun layanan terakhir.

Loyalitas Pasien

Menurut Satyawati dan Berlianto (2022, p. 2573), “*Patient loyalty is a manifestation and continuation of patient satisfaction in using the facilities and services provided by the hospital.*” Loyalitas pasien adalah manifestasi dan keberlanjutan dari perilaku pasien dalam menggunakan fasilitas dan layanan Klinik.

Selain itu, Daniawati *et al.* (2022, p. 126) berpendapat bahwa “*Patient loyalty, in general, can be interpreted as a person’s loyalty to a product, both for certain goods and services.*” Loyalitas pasien adalah kesetiaan individu terhadap suatu produk, baik berupa barang maupun jasa. Sementara itu, penelitian Markus *et al.* (2024, p. 248) menyimpulkan *customer loyalty* sebagai “. . . *consumer’s interest to purchase a product consistently and recommend it to others.*” *Customer loyalty* adalah keinginan konsumen untuk membeli suatu produk secara konsisten dan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

Kaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

Garem *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Mesir. Selain itu, Kawi dan Keni (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Sementara itu, Novitasari (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Banten.

H1: Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Utama Monalisa.

Kaitan Kepercayaan dan Kepuasan Pasien

Kurniadi dan Keni (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan properti di Tangerang. Sementara pada layanan kesehatan, Setiawan dan Sukmawati (2024) menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Semarang. Selain itu, Garem *et al.* (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Mesir.

H2: Terdapat pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Klinik Utama Monalisa.

Kaitan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien

Yeo *et al.* (2021) menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Malaysia. Selain itu, Sari dkk. (2022) menyimpulkan bahwa waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Pekanbaru. Penelitian tersebut mengimplikasikan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap waktu tunggu, semakin tinggi kepuasan pasien.

H3: Terdapat pengaruh positif waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di Klinik Utama Monalisa.

Kaitan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien

Kawi dan Keni (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, melalui penelitiannya, Sholeh dan Chalidyanto (2021) juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Malang. Selain itu, Fatimah *et al.* (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Sulawesi.

H4: Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Utama Monalisa.

Kaitan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Fahmi *et al.* (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Banyuwangi. Sementara itu, melalui penelitiannya, Garem *et al.* (2024) menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Mesir. Selain itu, Kawi dan Keni (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah.

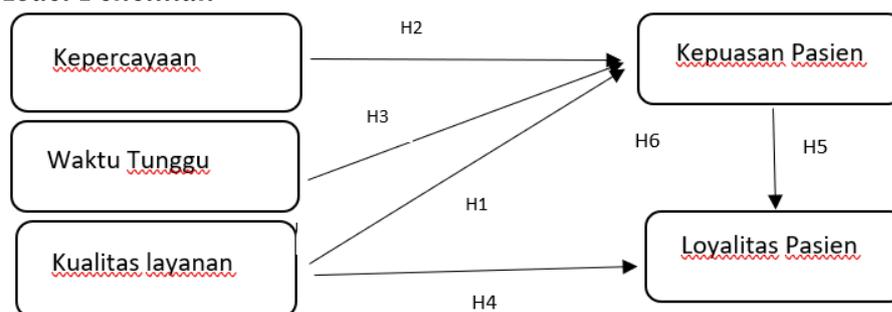
H5: Terdapat pengaruh positif kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Utama Monalisa.

Kepuasan Pasien sebagai Mediator Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Keni dan Sandra (2021) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pelanggan supermarket di Jakarta. Garem *et al.* (2024) yang meneliti pasien di Mesir menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien ketika dimediasi oleh kepuasan pasien. Andreano dan Pardede (2023) juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Bogor.

H6: Kepuasan pasien dapat memediasi secara positif pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Utama Monalisa.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2024)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan data primer dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala *likert* 5 poin, dimana 1 berarti sangat tidak setuju, 2 berarti tidak setuju, 3 berarti netral, 4 berarti setuju, dan 5 berarti sangat setuju terhadap indikator variabel. Penelitian ini menggunakan skala *likert* karena dapat mengukur sikap dan persepsi responden secara lebih rinci dan kuantitatif, sehingga skala tersebut dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan. Sampel dipilih secara *non-probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini sebanyak 143 responden yang sedang berobat ataupun pernah berobat rawat jalan di Klinik tersebut. Responden pada penelitian ini mayoritas berusia 21-25 tahun, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, pendidikan terakhir SMA, dan berpenghasilan < Rp.4.000.000,00.

HASIL PENELITIAN

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang digunakan dengan menggunakan aplikasi SMART PLS 4. Langkah pertama metode tersebut adalah melakukan analisis *outer model* yang terdiri dari analisis validitas dan reliabilitas. Sekaran dan Bougie (2016) berpendapat bahwa uji validitas menunjukkan akurasi indikator dalam mengukur variabel. Analisis validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Setelah melakukan analisis *outer model*, analisis data dilanjutkan dengan analisis *inner model* yang berupa pengujian *R-square* (R^2) uji *effect size* (f^2), uji *Goodness of Fit* (Gof), analisis *path coefficient*, pengujian hipotesis, dan analisis *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT).

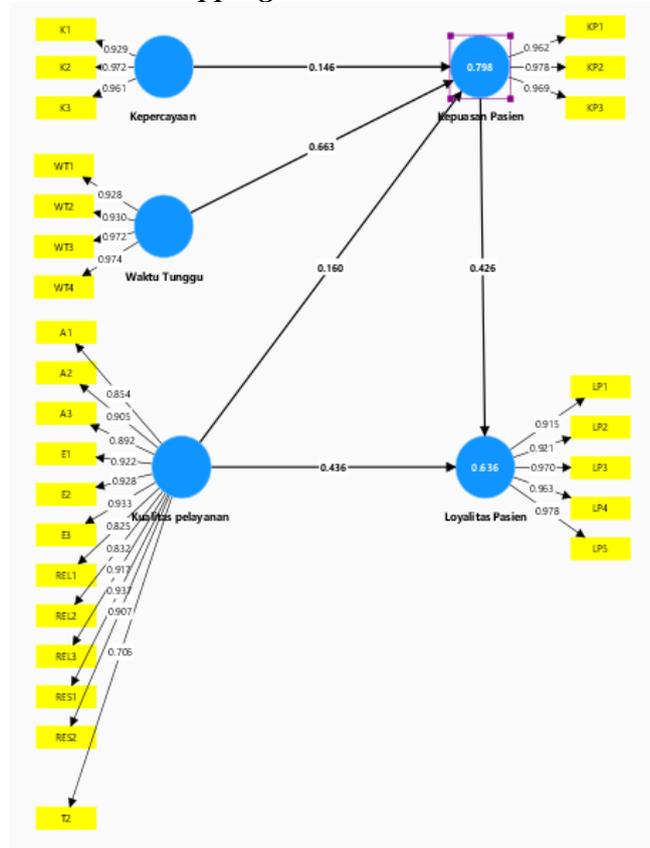
Tabel 1
Measurement

<i>Indicator</i>	<i>Code</i>	<i>Loading factor</i>
KUALITAS PELAYANAN (Martono dan Keni, 2023)		
Klinik ini bersih.	T2	0,706
Karyawan klinik ini dapat menyelesaikan masalah saya.	REL1	0,825
Karyawan klinik ini selalu mencoba menyelesaikan masalah saya.	REL2	0,832
Karyawan klinik ini memberikan layanan secara baik.	REL3	0,917
Karyawan klinik ini selalu bersedia membantu saya.	RES1	0,937
Karyawan klinik ini membantu saya secara tepat.	RES2	0,907
Karyawan klinik ini memiliki pengetahuan yang baik.	A1	0,854
Karyawan klinik ini memiliki kompetensi yang baik.	A2	0,905
Karyawan klinik ini sopan.	A3	0,892
Karyawan klinik ini peduli terhadap saya.	E1	0,922
Karyawan klinik ini menyediakan kemudahan.	E2	0,928
Karyawan klinik ini memperhatikan kebutuhan saya.	E3	0,933
KEPERCAYAAN (Garem et al, 2024)		
Saya merasa Klinik ini dapat dipercaya.	K1	0,929
Pada situasi darurat, saya dapat mengandalkan Klinik ini.	K2	0,972
Karyawan Klinik ini sangat termotivasi untuk menyelesaikan masalah saya.	K3	0,961
WAKTU TUNGGU (Alizadeh et al. 2016); (Bielen dan Demoulin, 2007)		
Waktu tunggu di Klinik ini lebih singkat daripada waktu tunggu yang diharapkan.	WT1	0,928
Ruang tunggu di Klinik ini nyaman.	WT2	0,930
Saya tidak merasa bosan selama menunggu di Klinik ini.	WT3	0,972
Secara umum, saya merasa puas dengan waktu tunggu di Klinik ini.	WT4	0,974
KEPUASAN PASIEN (Bramasta dan Keni, 2024)		
Saya merasa puas dengan fasilitas Klinik ini.	KP1	0,962
Saya merasa bahwa layanan Klinik ini sesuai dengan ekspektasi saya.	KP2	0,978
Saya memilih Klinik ini karena pelayanannya memuaskan.	KP3	0,969
LOYALITAS PASIEN (Wilson et al., 2021)		
Saya pasti memilih Klinik ini untuk berobat.	LP1	0,915
Saya akan merekomendasikan Klinik ini kepada teman saya.	LP2	0,921

Saya akan merekomendasikan Klinik ini kepada keluarga saya.	LP3	0,970
Saya akan berbicara secara positif mengenai Klinik ini kepada orang lain.	LP4	0,963
Saya akan menyarankan teman saya untuk memilih Klinik ini.	LP5	0,978

Sumber: Peneliti (2024)

Gambar 2
Hasil Bootstrapping



Sumber: Peneliti (2024)

Pada tabel 1 dan gambar 2 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7, sehingga memenuhi kriteria uji *loading factor*. Uji validitas konvergen dilakukan berdasarkan nilai *loading factor* yang dinyatakan valid jika lebih dari 0,7 (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 2
Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan	0,910
Kepuasan Pasien	0,941
Kualitas pelayanan	0,778
Loyalitas Pasien	0,902
Waktu Tunggu	0,905

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 2, nilai AVE setiap variabel lebih dari 0,5, sehingga memenuhi kriteria Hair *et al.* (2019) dan memenuhi kriteria uji validitas konvergen.

Tabel 3

Hasil Analisis Heterotrait-Monotrait Ratio (Discriminant Validity)

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kepuasan Pasien <-> Kepercayaan	0,754
Kualitas pelayanan <-> Kepercayaan	0,771
Kualitas pelayanan <-> Kepuasan Pasien	0,733
Loyalitas Pasien <-> Kepercayaan	0,839
Loyalitas Pasien <-> Kepuasan Pasien	0,758
Loyalitas Pasien <-> Kualitas pelayanan	0,758
Waktu Tunggu <-> Kepercayaan	0,725
Waktu Tunggu <-> Kepuasan Pasien	0,901
Waktu Tunggu <-> Kualitas pelayanan	0,691
Waktu Tunggu <-> Loyalitas Pasien	0,687

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 3, nilai HTMT setiap variabel kurang dari 1 masih dianggap valid (Hamid, *et al.* 2017), sehingga semua variabel memenuhi kriteria uji validitas diskriminan dan dapat dinyatakan valid.

Tabel 4

Hasil Analisis Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepercayaan	0,951	0,968
Kepuasan Pasien	0,969	0,980
Kualitas pelayanan	0,973	0,977
Loyalitas Pasien	0,973	0,979
Waktu Tunggu	0,965	0,975

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,6 dan *Cronbach's alpha* lebih dari 0,7, sehingga memenuhi kriteria uji reliabilitas dan dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien	0,798	0,793
Loyalitas Pasien	0,636	0,631

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 5, Nilai R² kepuasan pasien termasuk dalam kategori pengaruh kuat karena bernilai lebih dari 0,75, sedangkan nilai R² pada loyalitas pasien dengan angka 0,636 termasuk kategori pengaruh sedang karena angka tersebut lebih dari 0,26 tetapi kurang dari 0,74 (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 6

Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) dan R²

	Average Variance Extracted (AVE)	R ²
Kepercayaan	0,910	
Kepuasan Pasien	0,941	0,798
Kualitas pelayanan	0,778	
Loyalitas Pasien	0,902	0,636
Waktu Tunggu	0,905	
Rata - Rata	0,887	0,717

Sumber: Peneliti (2024)

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{\text{AVE} \times \overline{R^2}} \\ &= \sqrt{0,887 \times 0,717} \\ &= \mathbf{0,765} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari tabel 6, nilai GoF sebesar 0,765, sehingga variabel kepuasan pasien dan loyalitas pasien memiliki kemampuan yang baik dalam memprediksi keseluruhan model penelitian. Nilai tersebut dapat diklasifikasikan dalam kategori besar karena lebih dari 0,36 (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 7
Hasil Uji f-Square (f²)

	f-square
Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,040
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,245
Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,051
Kualitas pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,256
Waktu Tunggu -> Kepuasan Pasien	1,007

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 7, nilai f² kepercayaan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,040, sehingga dikategorikan sebagai efek kecil, nilai f² kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,45 sehingga dikategorikan efek sedang, nilai f² kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,051 termasuk berefek kecil, nilai f² kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,256 dapat di katakan memiliki efek sedang, dan nilai f² waktu tunggu terhadap kepuasan pasien sebesar 1.007, sehingga dapat dikategorikan sebagai kuat. (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 8
Hasil Uji Path Coefficient

	Path coefficients
Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,146
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,426
Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,160
Kualitas pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,436
Waktu Tunggu -> Kepuasan Pasien	0,663

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 8. , kepercayaan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh positif.

Tabel 9
Hasil Pengujian Hipotesis

	Path Coefficient	T statistics	P values
H1: Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,160	2,364	0,018
H2:Kepercayaan -> Kepuasan Pasien	0,146	2,151	0,032
H3: Waktu Tunggu -> Kepuasan Pasien	0,663	11,687	0,000
H4: Kualitas pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,436	4,427	0,000
H5: Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,426	3,969	0,000
H6: Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien		2,057	0,040

Sumber : Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 9, seluruh hipotesis di terima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan waktu tunggu mempunyai pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil pengujian hipotesis mediasi menunjukkan kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

DISKUSI

Pada hasil penelitian di dapatkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan teori bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Garem *et al.*, 2024). Dengan penelitian ini di harapkan klinik – klinik dapat terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan dan perbaikan fasilitas untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan mencerminkan keyakinan pasien terhadap kompetensi dan integritas penyedia layanan kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian Setiawan dan Sukmawati (2024), yang menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, klinik - klinik perlu memastikan transparansi informasi, keandalan, dan etika profesional yang tinggi untuk membangun kepercayaan pasien.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa, waktu tunggu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sangat relevan dengan konteks layanan kesehatan, di mana waktu tunggu yang lebih singkat dianggap sebagai indikator efisiensi dan responsivitas layanan. Selain itu penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya, yaitu oleh Yeo *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. oleh karena itu, klinik - klinik mengoptimalkan proses operasional, seperti penjadwalan yang lebih baik dan manajemen antrian, untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Selanjutnya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menegaskan bahwa pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi cenderung lebih setia terhadap penyedia layanan kesehatan. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Kawi dan Keni, 2024). Oleh karena itu, Klinik – klinik harus terus berfokus pada peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan basis pasien yang setia.

Kepuasan pasien ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas. Konsisten dengan penelitian Fahmi *et al.* (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan pasien akan memiliki dampak jangka panjang terhadap loyalitas pasien.

Dari hasil penelitian dengan pengujian hipotesis mediasi, Kepuasan pasien terbukti memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini membuktikan kualitas layanan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Temuan ini sesuai dengan penelitian Garem *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien ketika dimediasi oleh kepuasan pasien.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat literatur yang ada tentang hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, waktu tunggu, kepuasan, dan loyalitas pasien. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam konteks layanan kesehatan, di mana elemen-elemen tersebut memainkan peran penting dalam meningkatkan keberlanjutan organisasi.

Secara praktis, penelitian ini memberikan panduan bagi manajemen fasilitas kesehatan terutama klinik – klinik di Indonesia, untuk tetap memprioritaskan peningkatan kualitas layanan, membangun kepercayaan, dan mengelola waktu tunggu sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dengan mengimplementasikan penelitian ini, di harapkan Indonesia memiliki klinik – klinik yang baik dan terpercaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kepercayaan pasien terhadap suatu klinik juga penting pengaruhnya kuat untuk meningkatkan kepuasan pasien. Semakin singkat waktu tunggu, semakin tinggi kepuasan pasien yang dihasilkan, menunjukkan bahwa faktor ini adalah salah satu kunci utama dalam mencapai kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga loyalitas pasien, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang perlu dijaga dan ditingkatkan secara berkesinambungan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mendorong pasien untuk tetap loyal terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan semakin meningkatkan loyalitas pasien apabila pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu Penelitian selanjutnya dapat mengkaji variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien, seperti *perceived value* dan *social media marketing* (Cynthia & Keni, 2023), serta harga, lokasi, dan komunikasi antara pasien dengan tenaga medis. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji signifikansi dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien dalam rangka memberikan informasi yang lebih lengkap untuk Klinik Utama Monalisa mengenai kualitas layanan seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian selanjutnya dapat mengumpulkan data secara lebih lengkap mengenai alasan pasien memilih Klinik Utama Monalisa supaya klinik tersebut memiliki informasi yang lebih rinci untuk mengembangkan strategi mengenai mempertahankan pelanggan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penyusunan artikel penelitian ini. Tanpa dukungan, bantuan, dan kerja sama dari berbagai pihak, penyelesaian artikel ini tentu tidak akan berjalan lancar dan tepat waktu. Penulis juga berterima kasih kepada dosen pembimbing atas kritik dan saran yang membangun, yang sangat membantu dalam memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini. Terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada keluarga, teman, responden, serta semua pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung proses penelitian ini.

REFERENSI

- Al-Borie, H. M., & Sheikh Damanhour, A. M. (2013). Patient satisfaction in primary healthcare. *Journal of Family & Community Medicine*, 20(1), 1–8.
- Alrajhi, K. N., Aljerian, N. A., Alazaz, R. N., Araier, L. B., Alqahtani, L. S., & Almushawwah, S. O. (2020). Effect of Waiting Time Estimates on Patients Satisfaction in the Emergency Department in A Tertiary Care Center. *Saudi Medical Journal*, 41(8), 883-886. <https://doi.org/10.15537/smj.2020.8.25190>
- Andreano, P. R. & Pardede, R. (2023). Service Quality and Patient Trust on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction on Inpatients. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(12), 2684-2692. <https://doi.org/10.55324/iss.v2i12.595>
- Biya, M., Gezahagn, M., Birhanu, B., Yitbarek, K., Getachew, N., & Beyene, W. (2022). Waiting Time and Its Associated Factors in Patients Presenting to Outpatient Departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 22, 107. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>

- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (8th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Bramasta, A. A. & Keni, K. (2024). Studi Mengenai Kepuasan Pasien Rawat jalan di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 443-454. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29692>
- CNN Indonesia. (2024). Jokowi Mengeluh RI Rugi Rp180 T Imbas WNI Pilih Berobat ke Luar Negeri. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240424191917-532-1090128/jokowi-mengeluh-ri-rugi-rp180-t-imb-asi-wni-pilih-berobat-ke-luar-negeri>, diakses pada tanggal 27 April 2024.
- Cynthia, C. & Keni, K. (2023). Brand Experience, Perceived Value, and Social Media Marketing to Predicate Brand Loyalty. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(1), 402-408. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.11.402-408>
- Daniawati, S., Muhandi, M., & Harahap, D. A. (2022). The Effect of Health Services Marketing Mix on Patient Loyalty with Patient Trust as An Intervening Variable. *International Journal of Environmental, Sustainability and Social Science*, 4(1), 125-134.
- Detik. (2023). Jokowi Ungkap 2 Juta Orang RI Berobat ke Luar Negeri, Habiskan Rp 100 T! <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7013314/jokowi-ungkap-2-juta-orang-ri-berobat-ke-luar-negeri-habiskan-rp-100-t>, diakses pada tanggal 27 April 2024.
- Fahmi, A., Qomariah, N., & Cahyono, D. (2020). Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Engineering Research & Technology*, 9(6), 1085-1090.
- Fatimah, S., Idrus, M., Mukhtar, A., Salam, K. N., & Ismawati. (2022). Study on Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 512-532. <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v26i3.938>
- Garem, R. A. A. E., Fouad, A., & Mohamed, H. (2024). Factors Associated with Patient Loyalty in Private Healthcare Sector in Egypt. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 6(2), 181-206. <https://doi.org/10.1108/JHASS-09-2023-0106>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.
- Hidayat, E. H., Pelealu, A., & Polumulo, S. N. (2023). The Relationship of Waiting Time to Outpatient Satisfaction in the Work Area Puskesmas Popayato. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(6), 653-657. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i6.484>
- Kawi, J. S. & Keni, K. (2024). Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 407-418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Keni & Sandra, K. K. (2021). Prediksi Customer Experience dan Service Quality terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191-204. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.11196>
- Kurniadi, H. & Keni. (2022). Pengaruh Trust, Product Quality, Desain Produk, dan Time Delivery terhadap Kepuasan Konsumen Properti di Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 199-212. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i1.22573>
- Markus, H., Budiarto, F., Nyotowidjojo, K. S., & Keni, K. (2024). Factors that Can Influence Smartphone Customer Loyalty. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 245-248. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v8i1.29755>
- Martono & Keni. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Store Atmosphere, dan Price Fairness terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Keramik dan Bangunan Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(5), 1072-1084. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i5.26507>
- Medcom. (2022). Presiden Jokowi Prihatin Banyak WNI Berobat ke Luar Negeri. <https://www.medcom.id/nasional/politik/PNGwODRN-presiden-jokowi-prihatin-banyak-wni-berobat-ke-luar-negeri>, diakses pada tanggal 27 April 2024.

- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 35-44. <http://dx.doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nazhifah, N., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Candi, C. (2023). Patients Satisfaction Analysis of Primary Healthcare Service Quality in Bondowoso, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4765-4773. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.20120>
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How the Role of Service Excellent and Service Quality? *Journal of Information Systems and Management*, 1(1), 29-36. <https://doi.org/10.4444/jisma.v1i1.255>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-50.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(2), 1-16. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8272](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8272)
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* (2nd ed). Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Ryzin, G. G. V. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23, 433-448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Saman, Y. T., Keni, K., & Muthuveloo, R. (2023). Store Atmosphere and Quality of Personal to Predicate Repatronage Intentions at Local Convenience Stores: The Role of Customer Satisfaction as A Mediation Variable. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(1), 10-17. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.11.10-17>
- Sari, D. L. & Widiyastuti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 6(1), 93-100.
- Sari, D. M., Daihani, D. U., & Astuti, P. (2022). Determinan Kepuasan Pasien dengan Metode SEM-PLS: Pengaruh Waktu Tunggu dan Nilai Pelanggan Melalui Pelayanan Prima dan Kewajaran Harga pada Rumah Sakit Swasta "X" di Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknik Industri*, 12(1), 91-99. <https://doi.org/10.25105/jti.v12i1.14030>
- Satyawati & Berlianto, M. P. (2022). The Service Quality, Patient Satisfaction and It's Impact to Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572-2581. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i4.547>
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, L. & Keni, K. (2023). The Influence of Price Perception, Customer Trust, and Customer Experience on Purchasing Decisions at MTM Pharmacy in Bekasi. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(4), 2727-2735. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v1i4.2727-2735>
- Setiawan, L. & Sukmawati, N. (2024). Exploring Patient Trust Dimensions to Enhance Patient Satisfaction in Amarilis 2 Inpatient Ward at Dr. Adhyatma MPH Hospital Semarang. *International Journal of Accounting and Management Research*, 5(1), 20-30. <https://doi.org/10.30741/ijamr.v5i1.1288>
- Sholeh, M. & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 10(2), 148-157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>

- Surapati, U., Suharno, & Abidin, Z. (2020). The Effect of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty PT Surya Rafi Bersaudara. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(3). 40-53.
- Wilson, N., Keni & Tan, P. H. P. (2021). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262-294. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Yeo, S. F., Tan, C. L., & Goh, Y. N. (2021). Obstetrics Services in Malaysia: Factors Influencing Patient Loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. ahead-of-print, No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2020-0070>
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient: An Empirical Investigation. *Medicine (Baltimore)*, 102(40), e35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of Waiting Time on Patient Satisfaction in Outpatient. *Medicine*, 102(40), 1-5. <http://dx.doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-Analysis and An Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/10.1111>