
STUDI MENGENAI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KOTA SORONG

Crychentia Bria Seran
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
crychentia.117222081@stu.untar.ac.id

Mohammad Agung Saryatmo
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara
mohammads@ft.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 08-04-2025, revisi: 28-05-2025, diterima untuk diterbitkan: 28-05-2025

Abstract: This study aims to analyze the influence of service quality on patient satisfaction and patient loyalty among outpatients at Hospital in Sorong City. This research employs a descriptive approach with a cross-sectional method. The total sample size for this study consisted of 150 outpatients at Hospital in Sorong City. Based on the research findings, service quality has a positive and significant impact on patient satisfaction. Additionally, service quality also has a positive and significant effect on patient loyalty at Hospital in Sorong City. The results of this research are expected to serve as literacy material for further studies, especially in the field of health services, and to act as a reference and evaluation material for improving hospital services so that patients feel satisfied with the services provided.

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

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada pasien rawat jalan rumah sakit di Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode *cross-sectional*. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 150 pasien rawat jalan pada rumah sakit di Kota Sorong. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di Kota Sorong. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literasi untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang pelayanan kesehatan, serta dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan komponen vital dalam sistem kesehatan nasional karena berfungsi sebagai pusat rujukan dan pelaksana pelayanan kesehatan tingkat lanjutan. Sebagai suatu sistem, rumah sakit sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan seperti hukum, ekonomi, dan sosial budaya. Dengan demikian, rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik maupun sebagai institusi swasta (Latifah, 2011). Rumah Sakit Kasih Herlina merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan utama di Sorong dan Papua Barat, khususnya dalam pelayanan ibu dan anak. Dengan 54 tempat tidur, fasilitas medis lengkap, dan 31 tenaga kerja termasuk dokter spesialis dan umum, rumah sakit ini berupaya mempertahankan standar pelayanan di tengah tantangan sektor kesehatan swasta tanpa dukungan pemerintah.

Pada tahap awal penelitian ini, dilakukan pengumpulan data untuk mengidentifikasi permasalahan di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah lamanya waktu tunggu saat pendaftaran dan pemeriksaan yang menimbulkan

ketidakpuasan pasien. Meskipun sebagian besar pasien mengakui bahwa staf medis cukup tanggap, keluhan terkait kurangnya perhatian terhadap kebutuhan khusus menunjukkan adanya ketidakmerataan pelayanan. Pelayanan rumah sakit sangat penting bagi masyarakat, dan kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu memengaruhi keputusan serta kepercayaan pasien, sehingga menimbulkan kepuasan (Alrahmi et al., 2023). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien berhenti menggunakan layanan dan menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain (Gusmawan et al., 2020).

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan Dewi (2022) di Puskesmas Aikmel, menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pendaftaran berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Sementara itu, penelitian Rahayu (2022) di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pendaftaran cukup baik, masih terdapat kendala yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini berfokus secara lebih spesifik pada kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Kasih Herlina, yang merupakan konteks berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Kepuasan pasien umumnya diukur menggunakan model Service Quality yang mencakup lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Yuniar & Handayani, 2016). Penelitian oleh Mulyani (2017) menunjukkan bahwa setiap dimensi tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan skor tertinggi pada dimensi empathy (77,6%) dan responsiveness (77,3%), serta skor terendah pada reliability (74%). Hasil ini menunjukkan pentingnya memperhatikan seluruh aspek pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Walaupun banyak penelitian telah membahas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien, masih diperlukan kajian lebih lanjut yang mempertimbangkan lokasi spesifik, karakteristik pasien, dan peran teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan dan menilai tingkat kepuasan mereka, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan di Kota Sorong serta menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan tersebut. Secara khusus, penelitian ini juga ditujukan untuk menganalisis pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Selanjutnya, penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien, guna memberikan gambaran yang lebih terarah dalam upaya peningkatan mutu layanan. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan kontribusi faktor sosio-demografis dan peran teknologi informasi dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengelolaan mutu pelayanan kesehatan di Kota Sorong.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam dunia pelayanan kesehatan, memahami dan meningkatkan kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai standar pelayanan yang berkualitas. Teori *Servqual* mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu "*Perceived Service Quality*" yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan: *tangibles* (aspek fisik), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman et al. 1988). Studi telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk pasien dalam konteks layanan kesehatan (Oliver, 1993).

Teori Expectancy Disconfirmation Model (EDM) menekankan bahwa kepuasan

pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan terhadap layanan dengan persepsi tentang kualitas sebenarnya dari layanan yang diterima. (Oliver, 1980). Jika kualitas layanan melebihi harapan pelanggan, maka cenderung merasa puas, tetapi jika kualitas layanan kurang dari harapan, kekecewaan mungkin terjadi. Dalam konteks layanan kesehatan, pasien memiliki harapan tertentu terhadap kualitas layanan yang diterima di rumah sakit, dan kepuasan akan dipengaruhi oleh sejauh mana harapan ini terpenuhi

Perceived Service Quality

Perceived service quality, atau kualitas layanan yang dirasakan, merupakan konsep yang vital dalam studi tentang perilaku konsumen dan manajemen layanan. Konsep ini merujuk pada penilaian subjektif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima dari penyedia layanan. Menurut Zeithaml *et al.* (1990), *Perceived service quality* dipandang sebagai evaluasi yang dibentuk oleh keseluruhan pengalaman pelanggan, termasuk aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Teori pelayanan-dominan menekankan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan merupakan faktor kunci dalam penciptaan nilai bagi pelanggan (Vargo & Lusch, 2004). Dalam konteks ini, *Perceived service quality* dianggap sebagai faktor yang sangat memengaruhi persepsi nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Grönroos (1984), ditemukan bahwa pelanggan cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan pada pengalaman pribadi, yang mencakup aspek-aspek seperti kualitas interaksi dengan karyawan, kualitas produk atau layanan, dan kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Dalam bisnis modern yang semakin bersaing, memahami dan mengelola *Perceived service quality* menjadi kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas layanan yang berbeda dan melalui upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, organisasi dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pihak yang terlibat.

Dimensi *tangibles* mencakup bukti fisik layanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. *Reliability* menekankan konsistensi dan ketepatan dalam memberikan layanan sesuai janji. *Responsiveness* mengukur kecepatan dan kesigapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan. *Assurance* mencerminkan kemampuan membangun kepercayaan melalui kompetensi dan integritas staf. Sementara itu, *empathy* menunjukkan perhatian dan pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan.

Patient Satisfaction

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek kritis dalam penilaian kualitas layanan kesehatan yang tidak bisa diabaikan. Dalam lingkungan rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman individual selama menerima perawatan, tetapi juga memengaruhi reputasi dan keseluruhan efektivitas penyedia layanan tersebut. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien telah terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa interaksi personal antara pasien dan tenaga medis memiliki dampak langsung pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. (Yuliasuti, N *et al.*, 2019)

Selain komunikasi yang efektif, kualitas pelayanan medis dan non-medis juga memainkan peran kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Kualitas pelayanan medis yang baik, termasuk diagnosis yang akurat, perawatan yang tepat, dan penggunaan teknologi medis yang mutakhir, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Akbar, F *et al.*, 2020). Di samping itu, kemudahan akses terhadap layanan kesehatan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya di lingkungan masyarakat yang memiliki akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, peran manajemen kesehatan dan staf medis sangatlah vital perlu memahami pentingnya memperhatikan setiap detail dalam memberikan

pelayanan kepada pasien. Selain itu, menerima umpan balik dari pasien dan mengambil tindakan proaktif untuk meningkatkan kualitas layanan juga menjadi langkah yang penting dalam menjaga kepuasan pasien dan membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pasien.

Patient Loyalty

Loyalitas pasien adalah konsep yang menggambarkan sejauh mana pasien tetap setia dan memilih untuk kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama untuk menerima perawatan kesehatan di masa mendatang. Dalam industri layanan kesehatan, loyalitas pasien menjadi faktor penting yang memengaruhi kesinambungan dan stabilitas rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Pasien yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh penyedia yang sama, tetapi juga cenderung merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain, sehingga membantu memperluas basis pelanggan dan meningkatkan reputasi penyedia layanan.

Loyalitas pelanggan dan SERVQUAL adalah konsep yang sering dibahas dalam studi kualitas layanan. Loyalitas pelanggan mengacu pada sejauh mana pelanggan tetap setia dan terus memilih layanan dan produk yang sama berulang kali, meskipun ada alternatif lain yang tersedia. Loyalitas ini biasanya diukur melalui niat untuk kembali, rekomendasi kepada orang lain, dan komitmen jangka panjang terhadap merek atau penyedia layanan. Di sisi lain, SERVQUAL adalah model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan melalui lima dimensi: tangibles (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Faktor yang memengaruhi loyalitas pasien dapat bervariasi, tetapi beberapa aspek utama termasuk kualitas pelayanan, kepercayaan, hubungan interpersonal, dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk kemampuan staf medis dalam memberikan perawatan yang komprehensif dan empati terhadap pasien, memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa didengar, dihargai, dan diperlakukan dengan baik cenderung menjadi lebih loyal terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut (Handayani, P. W. et al., 2018).

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan juga merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas pasien. Pasien yang percaya pada kemampuan dan integritas penyedia layanan kesehatan akan cenderung tetap setia dan memilih untuk kembali untuk perawatan lanjutan. Hubungan interpersonal antara pasien dan staf medis juga memainkan peran penting dalam membentuk loyalitas pasien. Ketika pasien merasa nyaman dan terhubung secara personal dengan staf medis, hal ini dapat memperkuat ikatan emosional dan meningkatkan kesediaan pasien untuk kembali ke penyedia layanan yang sama.

Kaitan antar Variabel

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan *Patient Satisfaction*

Perceived Service Quality (kualitas layanan yang dirasakan) memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan (Yuliasuti, N. et al., 2019). Ketika pasien memiliki persepsi positif tentang kualitas pelayanan medis dan nonmedis yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *perceived service quality* secara langsung berdampak pada kepuasan pasien, karena persepsi pasien terhadap kualitas layanan memengaruhi evaluasi mereka terhadap pengalaman perawatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan rasa puas kepada setiap pengguna jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata, serta dalam penyelenggaraannya harus sesuai dengan kode etik, norma, dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Rahmawati, K. N., & Hidayat, A.).

Faktor-faktor yang membentuk *perceived service quality*, seperti keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati, juga memiliki implikasi langsung terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk aspek keandalan, daya tanggap, dan empati, berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien merasa menerima perawatan yang konsisten, cepat, dan terhubung secara emosional dengan staf medis, hal ini meningkatkan kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diterima (Handayani, P. W. et al., 2018).

Dengan demikian, *perceived service quality* dan kepuasan pasien memiliki hubungan timbal balik yang kuat dalam konteks layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap penyedia layanan. Dengan memperhatikan dan meningkatkan *perceived service quality*, rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pasien serta memastikan pengalaman perawatan yang optimal dan memuaskan.

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan *Patient Loyalty*

Perceived service quality mencakup persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangibles*). Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan serta memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien (Handayani, P. W. et al., 2018).

Hubungan antara *perceived service quality* dan loyalitas pasien telah menjadi fokus utama dalam berbagai penelitian di bidang manajemen layanan kesehatan. Pertama, *perceived service quality* berfungsi sebagai prediktor penting dalam membentuk loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan, oleh karena itu, lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan dari penyedia yang sama di masa mendatang (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Perceived service quality juga dapat menjadi dasar dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat antara penyedia layanan dan pasien. Ketika pasien merasa bahwa penyedia layanan peduli dan responsif terhadap kebutuhan serta keinginannya, maka pasien cenderung membentuk ikatan emosional dan psikologis yang erat. Hubungan semacam ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas terhadap penyedia layanan (Grönroos, 1984).

Selain itu, persepsi nilai terhadap layanan yang diberikan juga dipengaruhi oleh *perceived service quality*. Ketika pasien merasa bahwa kualitas layanan yang diterima melebihi nilai yang dibayarkan, mereka cenderung menilai bahwa mereka mendapatkan manfaat yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini dapat memperbesar kepuasan dan menghasilkan loyalitas jangka panjang (Oliver, 1980).

Persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diterima secara langsung memengaruhi loyalitas mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien memiliki persepsi positif mengenai kualitas layanan termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dari staf medis, dan fasilitas fisik yang memadai, mereka cenderung menjadi lebih loyal terhadap penyedia layanan tersebut.

Loyalitas pasien tidak hanya mencerminkan kesediaan untuk terus menggunakan layanan yang sama, tetapi juga keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Selain kepuasan, faktor kepercayaan juga memegang peran penting dalam membentuk loyalitas pasien. *Perceived service quality* yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan, yang pada akhirnya memperkuat ikatan emosional dan loyalitas yang terbentuk. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien tidak hanya berdampak pada tingkat kepuasan, tetapi juga berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan kesehatan.

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan *Patient Loyalty* dengan *Patient Satisfaction* sebagai mediasi

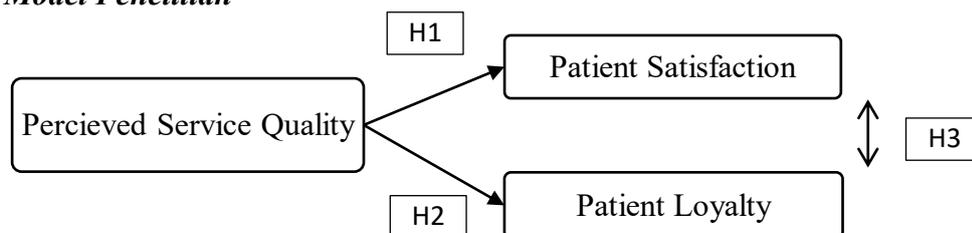
Kepuasan pasien dan loyalitas pasien memiliki hubungan yang erat dalam konteks layanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya merefleksikan evaluasi positif terhadap pengalaman perawatan, tetapi juga berperan sebagai prediktor utama dalam membentuk loyalitas pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap layanan yang diterima cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan kesehatan (Adi & Susanty, 2020). Hal ini terjadi karena kepuasan pasien menciptakan ikatan emosional yang kuat antara pasien dan penyedia layanan, sehingga meningkatkan kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.

Lebih lanjut, kepuasan pasien juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan kualitas perawatan cenderung memiliki kepercayaan yang lebih besar dan merasa lebih nyaman dalam menjalin hubungan berkelanjutan dengan penyedia layanan. Tingkat kepercayaan ini berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien, karena kepercayaan dapat memperkuat hubungan emosional dan meningkatkan kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Putri et al., 2019).

Dengan demikian, *patient satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara *perceived service quality* dan *patient loyalty*. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan inilah yang kemudian memperkuat loyalitas. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu memfokuskan strategi peningkatan mutu tidak hanya pada aspek teknis dan fungsional layanan, tetapi juga pada aspek emosional yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pasien.

Dengan meningkatkan *perceived service quality*, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas pasien secara berkelanjutan. Hal ini penting sebagai bagian dari upaya menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang responsif, berkualitas, dan berorientasi pada keberlanjutan hubungan antara pasien dan penyedia layanan.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2024)

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Service Quality* terhadap *Patient Satisfaction* pada pasien rawat jalan

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Service Quality* terhadap *Patient Loyalty* pada pasien rawat jalan

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Service Quality* dan *Patient Loyalty* dengan dengan *Patient Satisfaction* sebagai mediasi

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Periode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2019). Metode yang digunakan adalah teknik *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu, yakni pada bulan Mei 2024. Data yang diperoleh mencakup respons responden terhadap variabel yang diteliti, yaitu *perceived service quality*, *patient satisfaction*, dan *patient loyalty* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Sorong.

Sumber dan Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Sorong. Kuesioner disusun untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert lima poin. Skor penilaian terdiri atas: 5 = sangat setuju (SS), 4 = setuju (S), 3 = netral (N), 2 = tidak setuju (TS), dan 1 = sangat tidak setuju (STS).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Sorong, sesuai dengan definisi populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan karakteristik populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan *Partial Least Square* (PLS), yang mensyaratkan ukuran sampel minimum sebanyak 5 hingga 10 kali jumlah indikator penelitian. Karena terdapat 30 item dalam kuesioner, maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 150 responden (30 indikator \times 5). Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Sorong.

Pengukuran Variabel Penelitian

Perceived Service Quality

Tabel 1

Operasionalisasi Variabel Perceived Service Quality

Dimensi <i>Perceived Service Quality</i>	Indikator	Kode	Skala
<i>Tangibles</i>	Ketersediaan alat bantu darurat di rumah sakit.	T1	<i>Likert</i>
	Menemukan tempat parkir di fasilitas kesehatan mudah.	T2	
	Akses ke fasilitas kesehatan sangat mudah.	T4	
<i>Reliability</i>	Kebersihan ruang tunggu fasilitas kesehatan terjaga.	RI	<i>Likert</i>
	Staf fasilitas kesehatan memberikan layanan medis yang sesuai sejak kunjungan pertama.	R2	
	Staf fasilitas kesehatan ini memberikan layanan yang andal seperti yang dijanjikan fasilitas kesehatan.	R4	
<i>Responsiveness</i>	Staf di fasilitas ini berdedikasi untuk menyelesaikan masalah kesehatan saya.	RS1	<i>Likert</i>
	Rumah sakit memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	RS3	
<i>Assurance</i>	Rumah sakit menyimpan catatan rekam medik secara akurat.	A1	<i>Likert</i>
	Petugas rumah sakit medis/non medis menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu saya.	A3	
<i>Emphaty</i>	Dokter memberikan perhatian kepada pasien dibuktikan dengan dokter mendengarkan keluhan dan ungkapan pasien.	E1	<i>Likert</i>
	Jam kerja fasilitas kesehatan ini sesuai dengan kebutuhan saya.	E2	
	Fasilitas ini mengutamakan permintaan dan kebutuhan saya.	E3	
	Staf fasilitas kesehatan ini mengetahui kebutuhan pribadi saya.	E4	

	Kelengkapan informasi tentang rumah sakit dalam media (brosur/website).	E5	
--	---	----	--

Sumber: Parasuraman *et al.* (1988); Cronin dan Taylor (1992); Husain (2021)

Patient Satisfaction

Tabel 2

Operasionalisasi Variabel Patient Satisfaction

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Kepuasan Pasien	Secara umum, saya puas dengan pengalaman saya dengan fasilitas ini.	KP1	Likert
	Harapan saya telah terpenuhi di rumah sakit ini.	KP2	
	Saya puas dengan keputusan saya untuk menerima pelayanan dari fasilitas kesehatan ini.	KP3	

Sumber: Askariadz dan Babakhani (2015); Fornell (1992); Husain (2021).

Patient Loyalty

Tabel 3

Operasionalisasi Variabel Patient Loyalty

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Patient Loyalty	Saya merekomendasi rumah sakit kepada teman atau rekan kerja	PL1	Likert
	Saya mendorong orang lain untuk memilih rumah sakit ini untuk mendapatkan layanan kesehatan	PL2	
	Saya mengatakan hal positif tentang rumah sakit saya kepada profesional kesehatan lainnya	PL3	
	Saya akan kembali ke rumah sakit ini untuk mendapatkan perawatan atau layanan kesehatan lainnya	PL4	
	Saya memilih rumah sakit ini sebagai pilihan pertama untuk mendapat perawatan kesehatan	PL5	

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data dengan metode analisis *outer model* terdiri dari analisis validitas dan reliabilitas yang telah dijelaskan pada bagian uji validitas dan reliabilitas. Pengujian *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas data, sementara pengujian *inner model* bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang dapat dilakukan melalui nilai koefisien determinasi (R^2). Analisis *inner model* bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* atau *cross-validated redundancy* (Q^2), *Goodness of Fit index* (GoF), *path coefficient*, dan *effect size* (f^2).

Pengujian Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menguji hipotesis berdasarkan nilai t-statistics dan p-value Hipotesis akan diterima jika nilai t-statistics lebih dari 1,96 dan p-values kurang dari 5%, sedangkan hipotesis ditolak jika nilai t-statistics kurang dari 1,96 dan p-values lebih dari 5% (Hair et al., 2019).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Outer Model

Uji Validitas

Sekaran dan Bougie (2016) menyatakan bahwa analisis validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, memastikan data yang diperoleh akurat dan relevan dengan konsep penelitian. Analisis *convergent validity* terdiri atas *convergent validity* dan *discriminant validity*. Analisis *convergent validity* terdiri atas uji *Average Variance Extracted* (AVE) dan *outer loadings*

Tabel 4
Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
<i>Kepuasan Pasien</i>	0,680	Valid
<i>Patient Loyalty</i>	0,647	Valid
<i>Perceived service quality</i>	0,588	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Menurut Hair *et al.* (2021), *outer loadings* dan AVE dianggap valid jika nilainya di atas 0,5. Berdasarkan hasil yang tercantum pada Tabel 4, seluruh indikator dan variabel menunjukkan nilai AVE di atas 0,5, sehingga memenuhi syarat *convergent validity*.

Tabel 5
Hasil Uji Outer Loadings

	Kepuasan Pasien	<i>Patient Loyalty</i>	<i>Perceived service quality</i>
ASS1			0,751
ASS2			0,735
ASS3			0,779
ASS4			0,794
E1			0,755
E2			0,774
E3			0,774
E4			0,763
E5			0,793
KP1	0,787		
KP2	0,849		
KP3	0,836		
PL1		0,782	
PL2		0,822	
PL3		0,818	
PL4		0,824	
PL5		0,774	
REL1			0,776
REL2			0,756
REL3			0,728
REL4			0,792
REL5			0,748
RES1			0,793
RES2			0,773
RES3			0,769
RES4			0,722
TG1			0,758
TG2			0,794
TG3			0,776
TG4			0,761

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 6
Hasil Uji Factor Loading

	Kepuasan Pasien	<i>Patient Loyalty</i>	<i>Perceived service quality</i>
ASS1	0,515	0,530	0,751
ASS2	0,523	0,573	0,735
ASS3	0,571	0,599	0,779
ASS4	0,513	0,614	0,794
E1	0,498	0,599	0,755
E2	0,592	0,585	0,774
E3	0,520	0,605	0,774

E4	0,527	0,590	0,763
E5	0,579	0,632	0,793
KP1	0,787	0,565	0,564
KP2	0,849	0,601	0,592
KP3	0,836	0,629	0,600
PL1	0,543	0,782	0,624
PL2	0,535	0,822	0,627
PL3	0,670	0,818	0,663
PL4	0,572	0,824	0,644
PL5	0,592	0,774	0,567
REL1	0,528	0,609	0,776
REL2	0,542	0,555	0,756
REL3	0,464	0,549	0,728
REL4	0,571	0,646	0,792
REL5	0,514	0,547	0,748
RES1	0,601	0,639	0,793
RES2	0,507	0,616	0,773
RES3	0,500	0,593	0,769
RES4	0,649	0,590	0,722
TG1	0,565	0,633	0,758
TG2	0,562	0,621	0,794
TG3	0,511	0,581	0,776
TG4	0,585	0,606	0,761

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 6, nilai loading setiap indikator lebih dari nilai variabel yang lain, sehingga memenuhi kriteria cross loading (Hair et al. 2014). Dengan demikian, seluruh data dapat dinyatakan valid dan analisis data dilanjutkan dengan analisis reliabilitas.

Tabel 7
Hasil Uji HTMT

	Kepuasan Pasien	Patient Loyalty	Perceived service quality
Kepuasan Pasien			
Patient Loyalty	0,891		
Perceived service quality	0,823	0,850	

Sumber: Peneliti (2024)

Menurut Hair et al. (2019), nilai HTMT memenuhi kriteria validitas diskriminan apabila kurang dari 0,9. Berdasarkan Tabel 4.13, nilai HTMT seluruh variabel kurang dari 0,9, sehingga memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji berdasarkan nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Menurut Hair et al. (2021), nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* dianggap memenuhi kriteria jika lebih dari 0,6.

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite reliability	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,764	0,864	Reliabel
Patient Loyalty	0,863	0,901	Reliabel
Perceived service quality	0,967	0,969	Reliabel

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 8, semua variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memenuhi kriteria

reliabilitas menurut Hair et al. (2021), sehingga instrumen pengukuran dianggap konsisten dan reliabel dalam mengukur masing-masing variabel penelitian.

Analisis Inner Model

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R ²
Kepuasan Pasien	0,504
<i>Patient Loyalty</i>	0,667

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 9, 50,1% variabel *kepuasan pasien* dapat dijelaskan oleh variabel lain dalam model, sedangkan 49,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Untuk variabel *Patient Loyalty*, 66,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain dalam model, sedangkan 33,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang karena kurang dari 0,75.

Uji Predictive Relevance (Q²)

Tabel 10

Hasil Analisis Predictive Relevance

Variabel	Q ²
Kepuasan Pasien	0,313
<i>Patient Loyalty</i>	0,405

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 10 menunjukkan bahwa variabel *Patient Loyalty* memenuhi kriteria *predictive relevance* karena nilai Q-Square lebih dari 0, yaitu sebesar 0,405. Nilai tersebut termasuk dalam kategori tinggi karena lebih dari 0,35., sehingga variabel dapat memprediksi model penelitian dengan baik (Hair et al., 2019). Nilai tersebut termasuk dalam kategori besar karena lebih dari 0,35 (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil Analisis Effect Size

Tabel 11

Hasil Analisis Effect Size

	Kepuasan Pasien	<i>Patient Loyalty</i>
Kepuasan Pasien		0,183
<i>Perceived service quality</i>	1,016	0,419

Sumber: Peneliti (2024)

Pada tabel 11, menunjukkan hasil analisis effect size, nilai f² untuk hubungan antara kepuasan pasien dan *Patient Loyalty* adalah 0,183. Selain itu, variabel *perceived service quality* menunjukkan nilai f² sebesar 1,016 untuk kepuasan pasien dan 0,419 untuk *Patient Loyalty*. Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived service quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien dan pengaruh yang sedang terhadap *Patient Loyalty*. (Hair et al., 2019).

Analisis Path Coefficient dan Pengujian hipotesis

Analisis path coefficient menunjukkan kaitan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan arah kaitan tersebut yang dapat bernilai positif ataupun negatif. Hasil analisis path coefficient dan pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 12**Hasil Analisis Path Coefficients dan Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Original sample	p-values	t-statistics	Keterangan
<i>Perceived service quality_ -> Kepuasan Pasien</i>	0,710	5,628	0,000	Positif Signifikan
<i>Perceived service quality_ -> Patient Loyalty</i>	0,530	4,448	0,000	Positif Signifikan
<i>Perceived service quality_ -> Kepuasan Pasien -> Patient Loyalty</i>	0,248	2,777	0,006	Positif Signifikan

Sumber: Peneliti (2024)

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh *perceived service quality* terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Sorong. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien, di mana responden diminta memberikan tanggapan terhadap pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian menggunakan skala Likert dari 1 sampai 5. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 150 responden, yang dihitung berdasarkan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan mempertimbangkan jumlah indikator penelitian.

Analisis data dilakukan melalui metode *Partial Least Square* – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 3. Tahapan analisis mencakup analisis outer model dan inner model. Pada analisis outer model, uji validitas dilakukan dengan menilai Average Variance Extracted (AVE) dan outer loadings, di mana seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, menunjukkan bahwa data memenuhi kriteria validitas konvergen. Validitas diskriminan diuji melalui nilai HTMT dan cross loading, dengan hasil menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai yang memenuhi kriteria sehingga data dinyatakan valid.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,6, yang menunjukkan konsistensi dan reliabilitas data. Pada analisis inner model, uji R-square (R^2) menunjukkan bahwa 50,4% dari variabel kepuasan pasien dan 66,7% dari variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh model penelitian, sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Uji predictive relevance (Q^2) juga menunjukkan nilai Q^2 sebesar 0,313 untuk kepuasan pasien dan 0,405 untuk loyalitas pasien, yang termasuk dalam kategori relevansi prediktif yang baik.

Analisis effect size menunjukkan bahwa *perceived service quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai f^2 sebesar 1,016, serta pengaruh yang sedang terhadap loyalitas pasien dengan nilai f^2 sebesar 0,419. Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived service quality* memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di Kota Sorong.

Pada pengujian hipotesis pertama (H1), *p-value* sebesar 0,001 dan nilai *t-statistics* sebesar 3,397, sehingga hipotesis diterima, yang berarti budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, nilai *original sample* sebesar 0,296 menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Maka hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis H1 tidak ditolak, sehingga budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut konsisten dengan Rivai (2020) dan Mukmin dan Mukmin (2021) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (original sample 0,710, p-value 0,000, t-statistics 5,628). Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan. Penelitian Sari & Pratama (2022) di Yogyakarta dan Widodo & Lestari (2021) di Surabaya memperkuat temuan ini, di mana aspek keandalan,

empati, dan komunikasi menunjukkan pengaruh positif pada kepuasan pasien. Penelitian Rahmawati & Nugroho (2023) di Jakarta juga menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk mendukung kepuasan pasien.

Pada hipotesis kedua, *perceived service quality* juga berpengaruh signifikan terhadap *Patient Loyalty* (original sample 0,530, p-value 0,000, t-statistics 4,448). Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya memengaruhi kepuasan tetapi juga meningkatkan loyalitas pasien. Studi Rahman & Sari (2024) di Surabaya serta Putra & Wijaya (2023) di Jakarta menunjukkan bahwa keandalan dan empati adalah faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Di Bandung, Nuraini & Kusuma (2023) menemukan bahwa empati dan komunikasi yang baik mendukung loyalitas pasien.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi mediator signifikan antara *Perceived Service Quality* dan *Patient Loyalty* (original sample 0,248, p-value 0,006, t-statistics 2,777). menunjukkan adanya pengaruh mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan dan loyalitas pasien. Artinya, ketika pasien merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, cenderung menjadi lebih loyal terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Studi Prasetyo & Sari (2024) dan Rahman & Wulandari (2023) mendukung bahwa kepuasan pasien meningkatkan loyalitas. Hasil ini diperkuat oleh Siregar & Lestari (2023) yang menekankan pentingnya mempertahankan kepuasan untuk membangun loyalitas jangka panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Keandalan, empati, dan komunikasi tenaga medis menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan. Kualitas pelayanan juga mendorong loyalitas, terutama melalui keandalan dan responsivitas. Kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas. Penelitian ini menegaskan pentingnya standar pelayanan yang tinggi dan hubungan jangka panjang untuk memperkuat loyalitas pasien.

Penelitian ini mengimplikasikan bahwa Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong perlu memahami dan memanfaatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara efektif. Pertama, rumah sakit perlu meningkatkan hubungan antara pasien dan dokter. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendidikan terkait komunikasi, empati, dan keterlibatan pasien bagi staf medis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* dan *patient loyalty* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong. *Patient satisfaction* juga terbukti memediasi hubungan antara *perceived service quality* dan *patient loyalty*, yang menunjukkan bahwa peningkatan persepsi pasien terhadap kualitas layanan dapat memperkuat kepuasan dan pada akhirnya membentuk loyalitas jangka panjang terhadap penyedia layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya pelayanan yang responsif, andal, empatik, serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai dalam membangun kepercayaan dan keterikatan pasien.

Manajemen Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi medis maupun non-medis, dengan fokus pada dimensi-dimensi utama seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (*tangibles*). Pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan dalam hal komunikasi interpersonal dan pelayanan berbasis empati juga penting untuk meningkatkan persepsi positif pasien.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain seperti *hospital image*, *trust*, *perceived value*, atau *outcome quality* guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien. Selain itu, perluasan cakupan responden ke pasien rawat inap atau rumah sakit lain di wilayah berbeda dapat meningkatkan generalisasi temuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D., & Susanty, A. (2020). "The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty in Community Health Centers." *Journal of Public Health and Preventive Medicine*, 4(2), 78-87.
- Dewi AR, Adnan M. Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel Tahun 2022 The. *Nusadaya J Multidiciplinary Stud.* 2022;1(2):7–12.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Handayani, P. W., & Santoso, H. (2018). "The Effect of Service Quality, Trust and Patient Satisfaction on Patient Loyalty at Dr. Moewardi Surakarta Hospital." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 25-32.)
- Mulyani, N. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan: Strategi Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Bandung: Alfabeta.
- Nuraini, R., & Kusuma, A. (2023). Empati dan Komunikasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Puskesmas Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 170-185.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail.* 1988;64(1):12-40.
- Prasetyo, D., & Sari, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 102-115.
- Putra, T., & Wijaya, R. (2023). Hubungan Daya Tanggap dan Ketanggapan Tenaga Medis dengan Loyalitas Pasien di Klinik Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 98-110.
- Putri, R., & Wijayanti, L. M. (2019). "The Impact of Patient Satisfaction on Trust in Healthcare Providers and Patient Loyalty." *Indonesian Journal of Health Services Research*, 2(1), 45-56.)
- Rahayu ayu hendrati, Antika wiwin tri. Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Bagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Tni Au Dr. M. Salamun Bandung. 2022;16(1).
- Rahman, R., & Sari, D. (2024). Keandalan dan Empati dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Swasta Surabaya. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 134-145.
- Rahman, T., & Wulandari, L. (2023). Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Jakarta. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 190-205.
- Rahmawati, S., & Nugroho, A. (2023). Perceived Service Quality pada Aspek Keandalan dan Jaminan serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Publik Jakarta. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Publik*, 10(1), 45-60.
- Sari, P., & Pratama, H. (2022). Pengaruh Aspek Tangibility, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 85-97.
- Siregar, F., & Lestari, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Kesehatan Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 5(3), 250-265.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
- Widodo, S., & Lestari, E. (2021). Pengaruh Keandalan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Surabaya. *Jurnal Penelitian dan Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 315-328.

- Yuliasuti, N., Hadiyati, T., & Kristiana, R. (2019). "The Effect of Doctor's Communication on Patient Satisfaction at Dr. Soedirman Regional General Hospital, Kebumen." *Journal of Health Policy and Management*, 4(2), 56-65.
- Yuniar, N., & Handayani, T. (2016). *Kepuasan Pelanggan: Teori dan Pengukurannya*. Malang: UB Press.
- Zeithaml VA, Bitner MJ, Gremler DD. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education; 2018.