

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciluluk

The Effect Of Patient Satisfaction On The Quality Of Health Services At Ciluluk Public Health Centers

M Zamzam Taufik¹, Amilia Tresnawati²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: M Zamzam Taufik¹, email: muhamad10121464@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 29/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

A B S T R A K

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ciluluk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden yang merupakan pasien Puskesmas Ciluluk, menggunakan teknik simple random sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien yang diukur melalui empat indikator utama, yaitu akses, mutu, proses, dan sistem layanan. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,951 dan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,921 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan di Puskesmas Ciluluk.

A B S T R A C T

Keywords:

Patient Satisfaction, Service quality, Health center.

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

Quality health services are an important element in ensuring patient satisfaction. This study aims to analyze the effect of health service quality on patient satisfaction at Ciluluk Health Center. The study employs a quantitative approach. The analytical descriptive method was used to collect data. Data were collected through questionnaires distributed to 100 Ciluluk Health Center patients using The simple random sampling technique was used to select the respondents. The independent variable in this study is the quality of health services, as measured by the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The dependent variable is patient satisfaction, which is measured through four main indicators: Access, quality, process, and service system. The results of the simple regression analysis show that there is a positive and significant influence of quality of health services and patient satisfaction, with a regression coefficient of 0.951 and a significance value of 0.000 (less than 0.05). The correlation coefficient value, 0.921, shows a very strong relationship between the two variables. This study concludes that the better the quality of health services, the higher the level of patient satisfaction. These findings can serve as the basis for evaluating and improving the quality of services at the Ciluluk Health Center.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Pelayanan Setiap warga negara Indonesia memiliki hak konstitusional atas pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjabarkan bahwa layanan kesehatan bermutu haruslah aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan humanis. Untuk menjamin hal ini, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan minimal melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019, yang menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus bermutu, merata, terjangkau, dan tanpa diskriminasi bagi seluruh rakyat Indonesia.

Standar pelayanan kesehatan yang berkualitas menurut Kementerian Kesehatan harus memenuhi beberapa aspek penting, yaitu: (1) berorientasi pada keselamatan pasien, (2) efektif dan efisien dalam pelaksanaannya, (3) memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien, (4) berkeadilan tanpa diskriminasi, (5) terintegrasi antar jenjang dan jenis pelayanan, (6) berkesinambungan dalam proses pelayanan, serta (7) berbasis bukti ilmiah terkini. Standar-standar tersebut menjadi tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di seluruh fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat primer.

Data statistik nasional menunjukkan dinamika kondisi kesehatan masyarakat Indonesia dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), persentase penduduk Indonesia yang mengeluh sakit dalam kurun waktu 2019-2023 menunjukkan tren penurunan sebesar 6,09%. Pada tahun 2019, tercatat 32,36% penduduk mengeluh sakit dalam sebulan terakhir, kemudian menurun menjadi 31,02% di tahun 2020. Pada tahun 2021, angka tersebut kembali turun menjadi 29,65%, diikuti dengan 28,14% pada tahun 2022, dan 26,27% pada tahun 2023. Meskipun terjadi penurunan persentase penduduk yang sakit, jumlah absolut pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan masih sangat besar mengingat populasi Indonesia yang mencapai lebih dari 270 juta jiwa.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran yang krusial dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Puskesmas Ciluluk merupakan salah satu Puskesmas yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayahnya. Data kunjungan pasien di Puskesmas Ciluluk dalam lima tahun terakhir menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 24.567 kunjungan pasien. Angka ini mengalami penurunan menjadi 18.329 kunjungan pada tahun 2020, yang kemungkinan besar disebabkan oleh pandemi COVID-19. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan mulai meningkat kembali menjadi 21.456 kunjungan, diikuti dengan 25.789 kunjungan pada tahun 2022, dan 27.345 kunjungan pada tahun 2023. Peningkatan jumlah kunjungan ini mengindikasikan adanya tantangan bagi Puskesmas Ciluluk untuk tetap menjaga kualitas pelayanan di tengah meningkatnya beban kerja.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan. Kepuasan pasien merupakan indikator yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini mencerminkan berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

2. Kajian Teori

Menurut Yamit dalam (BARAKA, 2022), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kotler et al., dalam (Maulidiah, Surviva, & Budiantono, 2023), mengemukakan kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dapat disimpulkan dari berbagai sudut pandang bahwa kualitas adalah gagasan yang berkembang. Cakupannya meliputi produk dan jasa, serta unsur manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas merefleksikan

kemampuan sebuah layanan atau produk dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, baik yang sudah disampaikan maupun yang belum. Dengan demikian, kualitas merupakan indikator krusial dalam menentukan seberapa baik suatu produk atau layanan berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara menyeluruh.

3. Metode Penelitian

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yakni konkret/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiyono, 2022).

Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2022).

Metode ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciluluk. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran variabel penelitian secara objektif dan sistematis (Sugiyono, 2022).

4. Hasil Dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Dalam bagian ini, peneliti akan memaparkan data hasil tanggapan responden yang memperjelas dan menggambarkan hasil temuan peneliti pada responden pasien Klinik Arkha. Dengan gambaran data responden, peneliti dapat mengetahui bagaimana kategorisasi kepuasan pasien dan loyalitas pasien, terhadap rata-rata skor tanggapan responden. Melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Selanjutnya dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan rata-rata skor tanggapan responden (Sugiono 2019, hal. 135).

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan Dalam penelitian diperoleh bahwa untuk karakteristik responden sesuai pendidikan terakhir yaitu dari SD sampai Pascasarjana yang di bagi menjadi 6 segmentasi. Untuk memudahkan jumlah serta persentase responden, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pendidikan Terakhir Responden Penelitian

N o	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1.	SD/Sederajat	5	5%
2.	SMP/Sederajat	8	8%
3.	SMA/Sederajat	65	65%
4.	Diploma (D3/D4)	2	2%
5.	Sarjana (S1)	19	19%
6.	Pascasarjan (S2/S3)	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah penulis (2025)

Dari data yang tersaji, tampak bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 65 orang atau 65%. Diikuti oleh responden dengan pendidikan Sarjana (19 orang, 19%) dan SMP/Sederajat (8 orang, 8%). Sementara itu, responden berpendidikan SD/Sederajat berjumlah 5 orang (5%),

Diploma 2 orang (2%), dan Pascasarjana 1 orang (1%). Hal ini jelas menunjukkan bahwa SMA/Sederajat mendominasi profil pendidikan responden.

Uji Reabilitas

Menurut Ghazali dalam (Yusup, 2018) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berikut adalah hasil uji realibilitas:

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpa	Tanda	Hasil Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	0,6	<	0,947	Reliabel
2	Kepuasan Pasien (Y)	0,6	<	0,95	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap dua variabel, yaitu Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) dan Kepuasan Pasien (Y), dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen reliabel adalah apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan dalam tabel, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X adalah sebesar 0,947, dan untuk variabel Y sebesar 0,950. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari nilai standar minimal (0,60), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner pada kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel. Artinya, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data lebih lanjut.

Hasil Uji Asumsi klasik

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian Menurut (Sugiyono, 2022) Bahwa analisis regresi linier adalah metode untuk memperkirakan mana variabel dependen akan berubah ketika variabel independen dimanipulasi atau di ubah-ubah. Berikut adalah hasil uji regresi :

Tabel 4.3 Uji Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,536	1,620		,948	,345
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	,951	,041	,921	23,406	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Data primer yang diolah SPSS (2025)

Tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat. Selanjutnya, analisis regresi yang disajikan dalam Tabel 4.8 menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=1,536+0,951X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta (*intercept*) sebesar 1,536 menunjukkan bahwa apabila tidak terdapat peningkatan dalam kualitas pelayanan (X = 0), maka nilai kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 1,536 satuan. Koefisien regresi X sebesar 0,951 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,951, serta bersifat positif dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

Dengan nilai t hitung 23,406 dan signifikansi 0,000, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti karena nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05,

menegaskan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciluluk.

Selain itu, kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, seperti ditunjukkan oleh nilai koefisien beta standar (Beta) sebesar 0,921.

Uji Korelasi

Hasil pengolahan data menggunakan data SPSS dengan uji korelasi variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Uji korelasi
Correlations

		Total_X	Total_Y
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	Pearson Correlation	1	,921**
	Sig. (1-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	,921**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Data primer yang diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas penelitian ini, digunakan uji korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Analisis data pada Tabel 4.9 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,921 dan signifikansi 0,000, temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Angka korelasi yang mendekati 1 ini menegaskan keeratan hubungan tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 yang jauh di bawah 0,01 (1%), kita bisa menyimpulkan bahwa korelasi ini bukan kebetulan. Bahkan, nilai korelasi sebesar 0,921 menandakan ikatan yang sangat kuat antara keduanya. Ini berarti, semakin baik kualitas layanan—termasuk fasilitas, keahlian staf medis, serta sikap dan kepedulian petugas—semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Uji Determinasi

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui besaran nilai koefisien yang menunjukkan besarnya variasi variabel yang dapat dijelaskan oleh variabelindependennya. Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini untuk menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan mengukur nilai R^2 sebagai mana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921 ^a	,848	,847	2,472

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)

Sumber: Data primer yang diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis yang disajikan pada Tabel 4.10, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 84,8% variasi dalam variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X), sedangkan sisanya sebesar 15,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,847 mendukung konsistensi model, yang berarti bahwa meskipun terjadi penyesuaian terhadap jumlah prediktor, model tetap mampu menjelaskan proporsi yang besar terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian hipotesis

Uji F

Pengujian Menurut (Sugiyono, 2022) Bahwa “uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen”. Berikut adalah hasil uji F:

Tabel 4.6 Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3348,943	1	3348,943	547,855	,000 ^b
Residual	599,057	98	6,113		
Total	3948,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)

Sumber: Data primer yang diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 547,855 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini signifikan secara statistik. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Uji F membuktikan bahwa model regresi yang digunakan adalah valid secara statistik, dengan F hitung yang jauh lebih besar dari F tabel dan signifikansi yang sangat rendah. Ini memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciluluk.

5. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut

1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciluluk

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciluluk tergolong tinggi dengan jumlah 178. Hal ini terlihat dari dominasi tanggapan responden pada kategori “setuju” terhadap seluruh indikator kepuasan, terutama pada aspek mutu layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka, khususnya dalam aspek mutu, akses, proses, dan sistem pelayanan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Studi ini, yang menggunakan uji korelasi dan regresi linear sederhana, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, yang diukur melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien. Dengan koefisien korelasi mencapai 0,921, terlihat jelas bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Lebih lanjut, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,848 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 84,8% terhadap kepuasan pasien, sementara 15,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3. Aspek-Aspek Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

Meskipun hasil menunjukkan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi, terdapat beberapa indikator yang masih berada pada kategori netral hingga kurang, seperti aksesibilitas fasilitas dan perhatian personal dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada aspek komunikasi interpersonal, waktu tunggu pelayanan, dan kelengkapan sarana penunjang pelayanan medis.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi selama proses penyusunan artikel ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti, serta kepada pihak Puskesmas Ciluluk yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan.

7. Referensi

- Aisyah, A. N., Priatna, D. K., & Roswinna, W. (2018). Pengaruh kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik Umum RS Puri Asih Karawang.
- Al Maududi, A. A., & Jaksa, S. (2018). Pengaruh kualitas layanan medis terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Puri Asih.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Almomani, I., & ALhwadi, H. (2021). Dampak reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pasien: Peran mediasi kepuasan pasien di Yordania.
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828.
- El Dalatony, M. M., Alshareef, R. I., Alkahtani, A. R., Alhajri, S. M., Alhumaidany, T. M., AlQarni, W. A., Almuaddi, A. M., & Aldossary, M. S. (2023). [Detail publikasi tidak disebutkan].
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas: Studi sektor kesehatan swasta di Pakistan.
- Ghozali, I. dalam Yusup, M. (2018). [Referensi digunakan untuk uji reliabilitas, detail buku tidak lengkap].
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Insights from research*. *Journal of Marketing Practice*, 11(5), 6–13.
- Han, H., Kwortnik, R. J., & Wang, C. (2008). Environmental factors and consumer behaviors in the restaurant industry: The role of emotions and trust in customer loyalty. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 153–161.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: An empirical study in the Canadian banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 27(3), 200–219.
- Lis, C. G., Rodeghier, M., & Gupta, D. (2011). Pengaruh kepuasan pasien terhadap rekomendasi rumah sakit dalam pengaturan perawatan kanker.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Oliver, R. L. (1999). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- 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), 12–40.
- Prasetyo, R. Y., & Kurniawan, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 15–24.
- Setyowati, E., Arifin, Z., & Santosa, H. B. (2021). The influence of service quality and patient trust on patient loyalty in health care services. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 124–132.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wang, H.-L., Huang, J.-Y., & Howng, S.-L. Pengaruh kepuasan pasien dan biaya switching terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Taiwan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill.