

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Rawat Jalan di Rumah Sakit Immanuel

The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction And Loyalty At Immanuel Hospital

Kabar Firman Jaya Lumbu¹, Lies Anggi Puspita Dewi².

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

Narahubung: Kabar Firman Jaya Lumbu¹, email: kabar11211375@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 31/07/2025

Diterima: 31/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit, SERVQUAL.

A B S T R A K

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Mengingat persaingan yang semakin ketat di era globalisasi nowadays, rumah sakit perlu menyediakan layanan teknis dan merasa pelayanan yang dapat memenuhi harapan emosional dan psikologis pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kepada 127 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data diperoleh dari jawaban responden dalam kuesioner Likert yang terkait dengan lima dimensi SERVQUAL; bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan dan loyalitas pasien digunakan sebagai variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mensinyalir secara signifikan positif terhadap kepuasan sebesar 65,4 % dan loyalitas pasien sebesar 61,1 %. Dimensi daya tanggap dan empati masih memperlihatkan gap dalam persepsi pasien yang memiliki kesempatan untuk diperbaiki. Implikasi praktisnya ialah rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan menggunakan teknologi seperti penggunaan antrean yang digital dan meningkatkan komunikasi antarpersonil. Dalam jangka panjang, kepuasan pasien meningkatkan loyalitas mereka..

A B S T R A C T

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on the satisfaction and loyalty of outpatients at Immanuel Hospital in Bandung. Given the increasingly fierce competition in today's era of globalization, hospitals need to provide technical services and a sense of service that can meet the emotional and psychological expectations of patients. This study uses a quantitative method with data collection through a survey of 127 respondents selected using purposive sampling. Data were obtained from respondents' answers in a Likert questionnaire related to the five dimensions of SERVQUAL: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Patient satisfaction and loyalty were used as dependent variables. The results of multiple linear regression analysis indicate that service quality significantly and positively influences satisfaction by 65.4% and patient loyalty by 61.1%. The responsiveness and empathy dimensions still show gaps in patient perceptions that have room for improvement. The practical implication is that hospitals should enhance service quality by utilizing technology such as digital queuing systems and improving inter-staff communication. In the long term, patient satisfaction enhances their loyalty.

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Hospital, SERVQUAL

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

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

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Salah satu faktor terpenting dalam menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit adalah kepercayaan pasien terhadap perawatan medis yang ditawarkan. Dari sudut pandang rumah sakit, interaksi antara pasien dan staf medis selama perawatan pasien dijelaskan oleh keberhasilan perawatan, yang bukan hanya masalah teknis. Di tengah pandemi pasca COVID, ketika pasien terutama memilih hasil informasi yang diperoleh melalui web kesehatan karena perubahan perilaku dan preferensi, fenomena ini menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Pangemanan et al., 2022 dalam Asri Rossnita Dewi et al., 2023)

Salah satu tantangan yang dihadapi rumah sakit di Indonesia adalah meningkatnya permintaan akan layanan kesehatan berkualitas tinggi. Menurut data yang dikumpulkan, mayoritas rumah sakit Indonesia sekitar 60% belum mampu memberikan layanan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, yang dapat berdampak buruk pada kepuasan pasien (Asri Rossnita Dewi et al., 2023). Hal ini diperburuk oleh pergeseran sistem perawatan kesehatan yang disebabkan oleh pandemi, yang mengakibatkan lebih sedikit kunjungan pasien dan mengubah cara orang terlibat dengan layanan medis (Pangemanan et al., 2022)

Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami beberapa aspek yang mempengaruhi loyalitas dan kebahagiaan pasien dalam rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kebahagiaan pasien ditekankan oleh peraturan pemerintah, seperti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Yang benar adalah bahwa banyak rumah sakit, terutama Rumah Sakit Immanuel Bandung, masih berjuang untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi meskipun keinginan untuk menciptakan keadaan yang sempurna ini (Nadiya Arawinda Andar et al., 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi berkontribusi pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya memotivasi pasien untuk terus memanfaatkan pelayanan rumah sakit di masa mendatang (Fardiansyah et al., 2022 dalam (Ardian et al., 2022)

Menurut temuan pengumpulan data pertama, ditemukan keluhan pasien tentang waktu tunggu yang lama, komunikasi yang buruk dengan petugas medis, dan kondisi fasilitas di bawah standar (Ansis et al., 2021 dalam Triyana et al., 2023). Keadaan ini menunjukkan kesenjangan antara teori bidang dan realitas, yang membutuhkan penelitian lebih lanjut untuk menentukan tindakan terbaik. Rendahnya tingkat kepuasan di kalangan pasien rawat jalan Rumah Sakit Immanuel Bandung adalah salah satu isu yang muncul dan dapat berdampak pada loyalitas mereka. (Haeruddin, 2021 dalam Fardiansyah et al., 2022).

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan Rawat Jalan untuk Tahun 2021–2024

Tahun	Rawat jalan		Jumlah
	PM	PD	
2021	30.987	84.993	115.980
2022	49.412	92.176	141.588
2023	88.707	98.417	187.124
2024	118.513	103.716	222.229

Sumber: Data Primer Rumah Sakit. Immanuel Bandung

Rekap data kunjungan rawat jalan dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, terdapat 115.980 kunjungan, yang kemudian meningkat menjadi 141.588 kunjungan pada tahun 2022. Jumlah ini terus meningkat menjadi 187.124 kunjungan pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 akan mencapai 222.229 kunjungan. Meskipun data menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah kunjungan rawat jalan, ini tidak selalu mencerminkan peningkatan kualitas layanan. Peningkatan kunjungan tanpa penambahan sumber daya manusia dan fasilitas menyebabkan beban yang berlebihan, antrian panjang, dan menurunnya akurasi pelayanan medis (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Kepuasan pasien yang rendah telah dikaitkan dengan keengganan pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama di masa depan, menurut temuan penelitian sebelumnya (Nafia, 2021 dalam Rahma & Prayoga, 2022). Akibatnya, sangat penting untuk mengenali gejala yang terwujud, seperti meningkatnya keluhan terkait layanan dan tingginya persentase pasien yang tidak kembali untuk perawatan lanjutan. Masalah ini terbukti dalam

temuan survei kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa sejumlah besar pasien tidak puas dengan perawatan yang mereka terima, terutama yang berkaitan dengan ketepatan dan perhatian dari staf medis (Ardian et al., 2022)

Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penyebab utama masalah ini dapat dikaitkan dengan kurangnya pelatihan untuk tenaga medis, serta kurangnya perhatian terhadap umpan balik pasien mengenai pengalaman mereka.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di rumah sakit dapat berasal dari kurangnya tenaga profesional yang memadai dan sistem manajemen yang tidak optimal (Nasution et al., 2021 di Widyarni et al., 2021). Dengan demikian, diperlukan upaya untuk mengidentifikasi berbagai variabel yang berpotensi mempengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien. Urgensi untuk mengatasi masalah ini sangat tinggi, mengingat dampak negatif yang dapat ditimbulkan jika tidak segera ditangani. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang rendah dapat menyebabkan penurunan reputasi rumah sakit dan berkurangnya jumlah pasien yang masuk.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu RS Immanuel Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas rawat jalan di RS Immanuel Bandung, serta memberikan saran perbaikan yang didukung oleh data empiris untuk pelayanan di masa depan.

2. Kajian Teori

2.1 Rumah sakit

A. Pengertian Rumah Sakit

Organisasi yang menawarkan layanan medis dan bantuan kepada pasien rawat inap dan rawat jalan dikenal sebagai rumah sakit atau pusat layanan kesehatan. Rumah sakit didefinisikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai lembaga yang menawarkan layanan medis lengkap, seperti diagnosis, pengobatan, pencegahan, dan rehabilitasi. Selain memberikan perawatan medis, rumah sakit memainkan peran penting dalam penelitian dan pengajaran untuk memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan. (Rahma & Prayoga, 2022)

B. Karakteristik Rumah Sakit

Salah satu ketentuan aturan menteri kesehatan menggambarkan ciri-ciri rumah sakit. Demikian pula, rumah sakit memiliki fitur berbeda dalam hal layanan yang mereka tawarkan, fasilitas yang mereka miliki, dan jenis dan jumlah staf medis yang mereka miliki. Menurut beberapa penelitian, rumah sakit secara luas dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok: rumah sakit pendidikan, rumah sakit khusus, dan rumah sakit umum. (Safitri Puji Rahayu dkk., 2021).

2.2 Teori Variabel Dependen

Salah satu metrik terpenting dalam analisis multivariabel adalah kepuasan pasien. Dengan cara ini, pasien harus menilai layanan yang mereka terima dan membandingkannya dengan harapan mereka yang sudah ada sebelumnya. Menurut beberapa temuan penelitian, kebahagiaan pasien dan kualitas layanan berkorelasi secara signifikan. Namun, tingkat kesenangan juga dipengaruhi oleh elemen lain, seperti pengalaman pasien selama terapi. Layanan keperawatan telah terbukti memiliki dampak besar pada kepuasan pasien secara keseluruhan dan loyalitas rumah sakit, menurut penelitian oleh (Kaloka et al., 2023). Hasil ini menyoroti betapa pentingnya meningkatkan kualitas layanan, terutama di bidang keterlibatan dan komunikasi antara pasien dan profesional kesehatan, untuk memastikan bahwa layanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pasien.

Dari sudut pandang lain, loyalitas pasien mengacu pada keinginan untuk mengakses kembali layanan dari rumah sakit yang sama di kemudian hari. (Nurgahawan dkk., 2022), menemukan bahwa kepuasan yang tinggi berkorelasi positif dengan loyalitas pasien, di mana kepuasan bertindak sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas. Penelitian oleh (Setiawati & Lailiyah, 2023) Memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa semakin puas pasien dengan layanan rumah sakit, semakin besar keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan ini. Dengan demikian, kepuasan adalah faktor kunci dalam membentuk loyalitas pasien.

Zebua (2024) juga menekankan peran kepuasan pasien dan membangun loyalitas di mana tingkat kepuasan berkualitas yang tinggi dapat membuat pasien lebih cenderung merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya perlu fokus pada peningkatan pelayanan tetapi

juga berusaha untuk menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Jadi, secara strategis, (Zebua et al., 2024) percaya bahwa peningkatan kepuasan pasien menambah loyalitas jangka panjang, yang penting untuk menjaga reputasi rumah sakit di masyarakat.

2.2.1 Kepuasan

A. Pengertian Kepuasan

Kesenangan atau kenyamanan yang dialami setelah mengonsumsi suatu produk, terutama jika dianggap berkualitas lebih tinggi daripada pilihan pesaing, dapat diartikan sebagai kepuasan konsumen. Stuart (2015) (Surachman & Agustina, 2023) menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan konsumen dan kenyataan yang mereka terima. Richard (2014), dikutip oleh (Sambodo Rio Sasongko, 2021) menambahkan bahwa kepuasan adalah respons pelanggan terhadap sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi, yang mencerminkan nilai atau keunggulan produk atau layanan yang dikonsumsi. Dalam pandangan Kotler (2012), dikutip oleh (Fardiansyah et al., 2022) Pengeluaran internal dan eksternal perusahaan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja dan strategi bisnis perusahaan. Selain itu, ada korelasi positif antara kebahagiaan pelanggan dan hasil terbaik.

Kepuasan pasien adalah harapan yang memberi mereka pandangan ke depan tentang layanan kesehatan, merawat pasien dan keluarga, kondisi lingkungan fisik, dan respons. Dinas untuk permintaan pasien. Menurut Supranto (2011) di Sambodo Rio Sasongko, 2021) menekankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengalaman positif harus dipupuk. Kepuasan pelanggan, menurut pernyataan tersebut, adalah sarana untuk mengevaluasi hasil produk dan membangun hubungan antara pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan produk atau layanan yang ditawarkan.

B. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan manajerial, terutama dalam menentukan kebijakan terkait pengembangan karir karyawan, seperti mempertahankan jabatan, merotasi jabatan, memberikan promosi, atau bahkan menurunkan jabatan. Kotler (dalam Kasmir, 2017) menyarankan beberapa pendekatan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, termasuk melalui sistem saran dan keluhan, survei kepuasan pelanggan, metode mystery shopping, dan analisis pelanggan yang telah menggunakan layanan sebelumnya. Studi tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan serta upaya untuk mengurangi kesenjangan antara layanan yang diberikan dan yang diharapkan. Sementara itu, Andi (2019) mengatakan bahwa indikator kepuasan pelanggan meliputi tingkat kepuasan secara umum, kesesuaian antara produk dan layanan dan harapan, serta kepuasan selama hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.

Menurut Kotler (2014) di (Fardiansyah et al., 2022) Ada tiga faktor fundamental kepuasan pelanggan, yaitu harga, tingkat layanan yang ditawarkan, dan faktor emosional. Produk berkualitas tinggi yang harganya lebih murah daripada produk pesaing memberikan nilai yang lebih besar bagi konsumen. Pelanggan juga akan puas jika mereka menerima kinerja yang memenuhi harapan mereka. Selain itu, faktor emosional memainkan peran penting, di mana pelanggan merasa bangga menggunakan produk tertentu dan percaya bahwa orang lain akan terkesan, sehingga kepuasan mereka tidak hanya berasal dari kualitas produk tetapi juga dari sosial.

2.2.2 Loyalitas

A. Pengertian Loyalitas

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai komitmen yang kuat untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau layanan pilihan di masa depan, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang terlibat dapat berarti perubahan perilaku. Oliver dalam Kotler 2012 menjelaskan bahwa loyalitas mencerminkan ketahanan pelanggan terhadap perubahan lingkungan yang dapat memengaruhi keputusan pembelian. Sementara, menurut Hasan 2013, loyalitas adalah konsep yang sederhana untuk dibicarakan, analisis plot perilaku pelanggan akan sangat rumit dan membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen.

Tjiptono menekankan bahwa loyalitas pelanggan merupakan hasil dari hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, yang terbentuk melalui kepuasan konsumen. Hubungan ini merupakan fondasi penting untuk pembelian kembali dan mendorong promosi sukarela melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Hurriyati (2012) menegaskan bahwa loyalitas pelanggan memiliki peran strategis dalam kelangsungan operasional perusahaan karena mempertahankan pelanggan dianggap sebanding dengan peningkatan kinerja

keuangan dan kelangsungan bisnis. Loyalitas ini tidak terbentuk secara instan melainkan melalui tahapan yang dimulai dengan mencoba menarik calon pelanggan dan diakhiri dengan menjadikan mereka mitra setia.

B. Mengukur Loyalitas

Loyalitas, menurut Mardalis (Ronasih & Widhiastuti, 2021) dalam Pradana et al., (2024).

a. Urutan Pilihan.

1. Loyalitas pelanggan dapat diukur melalui pola pembelian kembali pelanggan dan juga melalui siklus pemesanan yang berbeda pada tingkat tersebut.
2. Loyalitas Tak Tertandingi: Menunjukkan pola pembelian berulang produk yang sama, seperti "AAAAAA", yang berarti selalu membeli satu merek tertentu tanpa beralih.
3. Loyalitas Bersama: Ditunjukkan dengan pembelian dua merek secara bergantian, misalnya, "ABABABAB."
4. Loyalitas Tidak Stabil: Ditunjukkan oleh pembelian yang tidak konsisten, misalnya, "AAABBBB".
5. Tidak Ada Loyalitas: Ditunjukkan dengan tidak adanya loyalitas dan melakukan pembelian acak, tanpa terikat pada satu merek pun, "ABCDEF."

b. Proporsi Pembelian, atau proporsi pembelian

Dengan proporsi pembelian dalam satu kategori produk tertentu. Contoh: Jika 80% pembelian pelanggan dalam suatu kategori berasal dari satu merek, maka pelanggan tersebut dianggap memiliki loyalitas merek yang tinggi.

c. Preferensi Pelanggan

Loyalitas juga dapat diukur berdasarkan komitmen psikologis atau preferensi pelanggan terhadap merek tertentu. Pengukuran dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pelanggan apakah mereka memiliki preferensi untuk menggunakan merek atau layanan tertentu di masa mendatang. Komitmen ini umumnya diungkapkan dalam bentuk pernyataan berupa disposisi untuk merekomendasikan merek atau layanan kepada orang lain.

d. Komitmen Emosional

Loyalitas ini dapat diukur dengan sejauh mana seseorang memiliki komitmen emosional dan kasih sayang yang mendalam untuk merek atau layanan tertentu. Pelanggan yang sangat setia cenderung memiliki ikatan batin yang mendalam dengan merek dan merasa bahwa merek yang mereka miliki benar-benar memberikan nilai tambah jika dibandingkan dengan pesaing.

e. Retensi Pelanggan

Di sini, loyalitas dapat dilihat dari seberapa besar persentase retensi pelanggan selama periode waktu tertentu. Pelanggan yang menggunakan layanan atau mengonsumsi produk untuk jangka waktu yang lama menunjukkan loyalitas yang tinggi.

C. Indikator Loyalitas

Mardalis (2015) memasang berbagai indikator yang mungkin digunakan untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pelanggan. Dari mulut ke mulut (WOM) adalah keputusan pembelian yang mengukur rata-rata pelanggan yang merekomendasikan suatu produk. Tujuan dari keputusan pembelian kembali adalah untuk mengukur seberapa sering pelanggan membeli kembali. Pilihan untuk meningkatkan jumlah pembelian mengukur seberapa sering konsumen kembali membeli barang. Rasio konsumen yang tetap berpegang pada suatu merek dengan mereka yang pindah ke merek lain diukur dengan retensi pelanggan dan tingkat churn.

2.3 Teori Variabel Independen

Kualitas layanan yang diposisikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini merupakan faktor utama yang diselidiki dalam penyelidikan ini. Menurut (Sipatu et al., 2021), ada banyak aspek yang dapat diukur, antara lain daya tanggap, keandalan, jaminan, dan masih banyak lagi. Saya sebelumnya telah membaca banyak penelitian yang menunjukkan bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi meningkatkan kebahagiaan pasien, yang pada gilirannya menguntungkan klien yang setia (Sodali et al., 2024).

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah model SERVQUAL, yang diperkenalkan oleh Parasuraman dan rekan-rekannya pada tahun 1988. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu penampilan fisik (tangibles), reliabilitas (reliabilitas), responsivitas (responsif), jaminan (jaminan), dan empati (Singh et al., 2021). Setiap dimensi mencakup indikator khusus untuk menilai sejauh mana layanan memenuhi harapan pelanggan.

Model SERVQUAL dalam Mengukur Kualitas Layanan

1. Berwujud (Tangibles)
 - a. Fasilitas, peralatan, senyum, dan penampilan petugas adalah elemen fisik dari layanan.
 - b. Penampilan fisik dan kenyamanan lingkungan layanan berpengaruh pada bagaimana pelanggan menilai dan memandang kualitas layanan yang diberikan.
 - c. Kualitas fasilitas fisik dan struktur staf yang bekerja memiliki hubungan yang cukup besar dengan tingkat kepuasan pelanggan.
 - d. Kemudahan mendapatkan dan menggunakan alat untuk bantuan dalam pelayanan berfungsi untuk menambah pengalaman pelanggan.
2. Keandalan (Reliability)
 - a. Keandalan adalah kemampuan atau kemampuan penyedia jasa yang sudah ada untuk memberikan jenis layanan yang disebutkan dalam janji, tercakup dalam waktu yang ditentukan dan dalam surat yang memuaskan pelanggan.
 - b. Keakuratan pemberian layanan sesuai janji terutama mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.
 - c. Standar penyampaian dan perhatian disertai dengan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan menjadi indikator utama.
 - d. Dalam estetika pelayanan, keandalan terhadap isu dan layanan yang dilakukan tepat waktu akan meningkat.
3. Ketanggapan (Responsiveness)
 - a. Memberikan layanan dan kecepatan serta responsif dalam membantu pelanggan.
 - b. Respons cepat terhadap keluhan dan keluhan pelanggan menambah kepuasan pelanggan.
 - c. Dalam bidang pendidikan, responnya adalah dari jawaban dan kepada guru serta wajah anak-anak berseragam.
4. Jaminan (Assurance)
 - a. Termasuk kemampuan, kesopanan, dan kebebasan dari risiko dan keraguan.
 - b. Dalam pelayanan kesehatan, penjamin medis memperhatikan baik implementasi maupun tanggung jawab dalam prosedur pelayanan.
 - c. Berikan jaminan jika terjadi ketidaksesuaian untuk mencegah ketidakpuasan.
 - d. Dalam konteks pelayanan publik, adanya jaminan dari penyedia layanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
5. Empati (Empathy)
 - a. Kesiapan untuk memahami, berhubungan, dan berkomunikasi dengan klien.
 - b. Kesopanan dan keramahan petugas layanan sangat berkontribusi pada kepuasan pelanggan.
 - c. Dalam hal pelayanan medis, empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan.
 - d. Tidak adanya bias disertai dengan perhatian yang tepat kepada semua klien adalah fitur mendasar dalam dimensi empati..

3. Metode Penelitian

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa teknik kuantitatif dalam penelitian tersebut menggunakan data numerik yang berasal dari pengukuran statistik dalam rangka mengkaji hipotesis yang telah dikembangkan oleh peneliti. Statistik, tabel, atau grafik digunakan dalam proses analisis dan dikontraskan dengan hipotesis yang telah dikemukakan.

3.1 Metode Penelitian

Untuk mengevaluasi keterkaitan antar variabel, penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan data berupa nilai numerik. Dalam hal ini, peneliti akan menilai bagaimana kualitas layanan mempengaruhi tingkat loyalitas dan kebahagiaan di kalangan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Tujuan penelitian ini lebih dari sekadar mengumpulkan data; Ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dan menarik kesimpulan dari tanggapan para peserta. (Winata et al., 2022).

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian untuk penelitian ini adalah survei. Karena memungkinkan pengumpulan data melalui pengiriman kuesioner kepada responden, pendekatan ini sering digunakan dalam metode kuantitatif. Kuesioner akan digunakan dalam implementasinya untuk mengukur faktor-faktor termasuk loyalitas, kepuasan, dan kualitas layanan pasien. Skala Likert, yang digunakan dalam penilaian dalam kuesioner ini, memungkinkan responden untuk menilai berbagai aspek layanan yang mereka terima.

1) Penelitian Eksplorasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kebahagiaan pasien agar dapat membongkar masalah dengan lebih tepat dan menciptakan hipotesis yang lebih tepat.

2) Penelitian Deskriptif

Bentuk deskriptif dari penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang detail dan menumbuhkan pengetahuan tentang keadaan kualitas layanan yang dialami pasien rawat jalan rumah sakit.

3) Penelitian yang Dapat Diverifikasi atau Penjelasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan validitas hipotesis yang berkaitan dengan hubungan kausal antara kebahagiaan pasien dan loyalitas dan kualitas layanan.

4) Penelitian Korelasi

Penelitian ini bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel kualitas layanan terkait dengan kepuasan dan loyalitas pasien berdasarkan koefisien korelasi.

5) Penelitian Kausal

Untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pasien, penelitian ini menguji hubungan sebab-akibat antara variabel yang diperiksa.

Diantisipasi bahwa desain penelitian akan menghasilkan data yang tepat dan andal untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Diantisipasi bahwa temuan ini akan memberikan informasi yang berguna kepada manajemen untuk meningkatkan standar layanan kesehatan. (Winata et al., 2022).

3.3 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah objek studi yang menunjukkan kategori luas item atau subjek dengan sifat dan atribut tertentu. 186 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Immanuel Bandung menjadi populasi penelitian.

B. Sampel

Sampel diambil dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Immanuel Bandung untuk mewakili ukuran dan susunan populasi tertentu. Karena tidak semua pasien dapat digunakan sebagai sampel, penelitian ini menggunakan strategi pengambilan sampel yang dimaksudkan, yang menentukan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Eravianti, 2021).

3.4 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian, definisi operasional adalah deskripsi rinci tentang metode yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi suatu variabel. Kejelasan ini penting untuk memastikan konsistensi dalam pengukuran serta akurasi dalam interpretasi hasil.

Tiga variabel utama—kualitas layanan, kebahagiaan pasien, dan loyalitas pasien—akan dioperasionalkan dalam penelitian ini. Untuk mengumpulkan data menyeluruh, skala Likert dan indikator terkait akan digunakan untuk mengukur setiap variabel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memecahkan masalah atau menguji teori, instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan, mengatur, menganalisis, dan menyajikan data secara tidak memihak dan metodis. Akibatnya, istilah "instrumen penelitian" mengacu pada alat apa pun yang digunakan dalam proses pengumpulan informasi. Kuesioner, wawancara, dan pengamatan adalah beberapa alat yang digunakan dalam penyelidikan ini. Untuk mengumpulkan data kuantitatif, kuesioner dibuat, dan untuk menggali lebih jauh informasi kualitatif, observasi

dan wawancara dilakukan. Agar data yang dikumpulkan secara akurat mencerminkan realitas, validitas dan keandalan instrumen sangat penting. (Nevrita et al., 2022 di Kaloka et al., 2023).

1. Kuisoner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana peserta diberikan daftar pertanyaan atau komentar tertulis. Rawat jalan Rumah Sakit Immanuel Bandung akan menerima survei sebagai bagian dari penelitian ini. Skala Likert, yang mengukur tingkat kesepakatan atau ketidaksepakatan responden dengan suatu proposisi, adalah metode pengukuran yang digunakan. Pernyataan positif dan negatif termasuk dalam pertanyaan dalam skala ini.

Peringkat berikut diberikan untuk penelitian kuantitatif:

Sangat setuju (SS)	:5
Setuju (S)	:4
Netral (N)	:3
Tidak setuju (TS)	:2
Sangat tidak setuju(STS)	:1

Dalam proses pengumpulan data, peneliti memilih kuesioner sebagai instrumen utama. Metode ini melibatkan penyerahan beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan tanggapan. Pengukuran dalam kuesioner ini dilakukan pada skala Likert, yang menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

2. Wawancara

Wawancara adalah pendekatan pengumpulan data yang menggunakan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Peneliti menggunakan wawancara untuk mengeksplorasi informasi yang lebih dalam terkait dengan pandangan, pengalaman, dan persepsi responden. Wawancara dapat dilakukan baik struktural, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada kebutuhan peneliti.

3. Observasi

Observasi adalah perolehan data dalam bentuk pengamatan langsung. Observasi adalah strategi pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan sistematis gejala atau peristiwa yang terjadi dalam paparan penelitian menggunakan mata dan telinga. Dengan mengamati, peneliti akan mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam tentang perilaku atau peristiwa responden yang terjadi di suatu lokasi. Penulis langsung melakukan penelitian observasional dengan mengambil objek dan mengamati karena penulis melihat kondisi lapangan di RS Immanuel Bandung dalam menilai kualitas pelayanan rawat jalan Hanafiah dkk., 2022 dalam Ardiansyah dkk., 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan investigasi langsung dengan mengambil hal yang akan diselidiki. Peneliti langsung memeriksa keadaan tempat penelitian untuk menilai kualitas pelayanan rawat jalan di RS Immanuel Bandung (Ardiansyah dkk., 2023). Pengamatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan.

4. Dokumentasi

Dokumen adalah variabel yang dikumpulkan dalam bentuk catatan dan dokumentasi foto. Peneliti menggunakan catatan lapangan dan foto dokumen yang diambil sendiri oleh penulis dari bidang penelitian (Ardiansyah dkk., 2023). Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti pendukung dan acuan dalam analisis data yang dilakukan.

5. Studi Kepustakaan

Studi literatur dilakukan dengan meneliti dan memperoleh informasi dari sumber seperti buku, jurnal, dan artikel. Kegiatan studi literatur penting untuk mendukung hasil pengolahan data dengan memperkuat unsur teoritis dan kerangka kerja. Studi literatur ini penting untuk memberikan landasan teoritis yang kuat bagi penelitian yang dilakukan.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil uji t hitung sebesar 6,294 dan nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, maka tingkat kepuasan mereka juga akan meningkat.

Uji F memperkuat hasil tersebut dengan nilai F hitung sebesar 39,601 dan signifikansi 0,01, yang berarti bahwa model regresi valid dan signifikan secara simultan. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452, mengindikasikan bahwa 45,2% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan konsep SERVQUAL dari Parasuraman et al., yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan konsumen. Dalam konteks rumah sakit, perhatian dan kecepatan pelayanan medis serta keramahan tenaga kesehatan memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tabel 4. 41 Ringkasan Uji Determinasi

Variabel Dependen	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of Estimate	Interpretasi
Kepuasan	0.751	0.564	0.546	1.711	56,4% variasi Kepuasan dijelaskan oleh model. Hubungan sangat kuat ($R > 0,7$).
Loyalitas	0.638	0.407	0.383	2.169	40,7% variasi Loyalitas dijelaskan oleh model. Hubungan cukup kuat ($R > 0,6$).

Sumber: Data diolah peneliti

4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai t hitung sebesar 4,369 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien, seperti keinginan untuk kembali berobat dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Dari hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 19,089 dengan signifikansi 0,001, yang mengonfirmasi bahwa model regresi valid untuk memprediksi loyalitas berdasarkan kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,282 menunjukkan bahwa 28,2% variasi loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 71,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengalaman pribadi, biaya layanan, dan kedekatan emosional dengan rumah sakit.

Tabel Hasil Uji Determinasi untuk Model Kepuasan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.522	1.757

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X1

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 29.0, 2025

4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien diuji melalui analisis simultan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan, dibuktikan dengan nilai F hitung yang tinggi (39,601 untuk kepuasan dan 19,089 untuk loyalitas) serta signifikansi 0,001 pada kedua model.

Secara konseptual, hubungan ini dapat dijelaskan melalui peran kepuasan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan yang tinggi akan memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini sejalan dengan teori service-profit chain, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penghubung penting antara kualitas pelayanan dan loyalitas jangka panjang.

Tabel Anova Total Y1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	427.484	1	427.484	138.458	<,001 ^b
	Residual	385.933	125	3.087		
	Total	813.417	126			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y1

b. Predictors: (Constant), TOTAL.X1

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 29.0, 2025

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 65,4% tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti berkontribusi dalam menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit.
2. Kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Sebesar 61,1% loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung loyal dan bersedia menggunakan kembali layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel Bandung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan keberlanjutan hubungan antara pasien dan rumah sakit.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut mendukung penulis dalam menyelesaikan artikel ini. Terima kasih telah diberikan kepada Rumah Sakit Immanuel Bandung yang telah memberikan izin dan satu-satunya fasilitas untuk penelitian ini. Terima kasih terutama kepada responden karena mereka telah meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan penuh tanggung jawab. Penulis juga ingin menghargai rekan satu tim dan para pemimpin akademis dengan bimbingan dan dukungan konstruktif selama proses tulis selesainya jurnal ini. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga dan sahabat yang telah memberikan doa dan dukungan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi kedepannya untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan keberlangsungan pelayanan kesehatan. Terima kasih.

7. Referensi

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

- Asri Rosnita Dewi, Chriswardani Suryawati, & Septo Pawelas Arso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Cardoso, F. C., Berri, R. A., Lucca, G., Borges, E. N., & Mattos, V. L. D. de. (2023). Normality tests: a study of residuals obtained on time series tendency modeling. *Exacta*, 23(1), 134–158. <https://doi.org/10.5585/2023.22928>
- Eravianti. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In Stikes Syedza Saintika.
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Kaloka, P. T., Yuliarto, H., & Wulandari, P. P. (2023). Validity and Reliability of a Nonlinear Pedagogy Assessment Test (GPAI) in Invasion Games (Issue 1). Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-356-6_12
- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209–1218. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>
- Matematika, J. I., & Matematika, P. (2024). PENENTUAN UKURAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS BERNOULLI DAN SLOVIN: KONSEP DAN APLIKASINYA Nadhilah Idzni Majdina Jurusan Matematika , Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam , Universitas Jenderal Soedirman Budi Pratikno * Jurusan Matematika , Fakulta. 16(1), 73–84.
- Mellinger, C. D., & Hanson, T. A. (2020). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 19, 172–190. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v19i0.549>
- Nadiya Arawinda Andar, Yuliani Setyaningsih, & Luky Dwiantoro. (2023). Efektivitas Layanan dan Karakteristik Responden yang dapat Meningkatkan Kepuasan Pengguna Telemedicin : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 37–42. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i2.3043>
- Nurgahawan, C., Nurminingsih, & Agustin, D. (2022). Analysis of the Effect of Service Quality on Treatment Decisions and Patient Loyalty in the Outpatient Unit of Mampang Prapatan Hospital Jakarta. *Marginal : Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 1(2), 37–42. <https://doi.org/10.55047/marginal.v1i2.131>
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19–24. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Rofail, D., Griffiths, P., Flore, G., Hussein, M., Sivapalasingam, S., Podolanczuk, A. J., Rodriguez, A. M., Mastey, V., & Gwaltney, C. (2022). Reliability and Validity of an Instrument of COVID-19 Patient-Reported Symptoms in Outpatients. *JAMA Network Open*, 5(10), E2239053. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.39053>
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Safitri Puji Rahayu, Nuryakin, & Arni Surwanti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(1), 65–72. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1882>

- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setiawati, K. R., & Lailiyah, S. (2023). Factors that Affecting Patient Loyalty in Hospital. *Media Gizi Kesmas*, 12(2), 1041–1046. <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i2.2023.1041-1046>
- Sipatu, L., Dg.Patempo, M. F., & Supetran, I. W. (2021). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Anutapura Palu Overview of the Quality of Health Services in the Inpatient Room Anutapura Hospital Palu. *Lentora Nursing Journal*, 2(1), 20–24.
- Sodali, H. A., Dian, A., & Abidin, M. Z. (2024). Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Pasien Dalam Menunjang Mutu Pelayanan di RSNU Permata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(1), 177–181. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.2081>
- Sugiarta, R. D., Arofiati, F., & Rosa, E. M. (2023). Validity and Reliability of Research Instruments on the Effect of Motivation on Nurse Performance in Moderation with Nurse Credentials. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 12(1), 46–55. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v12i1.6>
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- SÜRÜCÜ, L., & MASLAKÇI, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694–2726. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540>
- Triyana, T., Rouf, M., & Ramadani, E. (2023). Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 7(2), 130–135. <https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v7i2.272>
- Widyarni, A., Kesehatan Masyarakat, F., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, U. (2021). The Indonesian Journal of Health Promotion Open Access Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan Factor Related to Patient Satisfaction in the Polyclinic Midwifery. *Mppki*, 4(4), 524–529. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(2), 120–127. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2402>
- Zebua, L., Irwandy, Pasinringi, S. A., Rivai, F., Sidin, I., & Mumang, A. A. (2024). the Impact of Marketing Mix and Patient Experience on Public Patient Loyalty in Hospitals: Satisfaction As an Intervening Variable. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 19(1). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v19i1.2267>