

ANTECEDENT KEPERCAYAAN & KEPUASAN PASIEN BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK MEKAR SARI MEDIKA

Siska ¹, Saparso ², Wani Devita Gunardi ³

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit (Mmrs)
Universitas Kristen Krida Wacana

Correspondence

Email : fransiskarosaline06@gmail.com	No. Telp:
Submitted: 29 Juli 2024	Accepted: 1 Agustus 2024
Published: 8 Agustus 2024	

ABSTRACT

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan kepuasan secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepercayaan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan kepercayaan secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung untuk meningkatkan Loyalitas. Kualitas pelayanan tidak dapat meningkatkan loyalitas pada pasien di klinik mekar sari medika. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas. Peningkatan kepuasan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas. Peningkatan kepercayaan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas melalui kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan melalui kepuasan pada pasien di klinik mekar sari medika. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas melalui kepercayaan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan melalui kepercayaan pada pasien di klinik mekar sari medika.

1. Pendahuluan

Penelitian ini ingin meninjau masalah yang terjadi di klinik Mekar Sari medika dalam aspek loyalitas, kepuasan dan kepercayaan pasien melalui antecedent kualitas pelayanan. Dari penelitian ini kita dapat menilai arti pentingnya sebuah loyalitas dari seorang pasien yang di pengaruhi oleh indikator kualitas pelayanan yang di mediasi oleh indikator kepuasan dan kepercayaan dari pasein di Klinik Mekar Sari Medika. Antecedent yang diteliti yaitu variable Kualitas Pelayanan melalui metode *HEALTHQUAL* dengan domain (Lingkungan, Empati, Efficienci dan Effectivitas). Dengan membahas tiap variable yang mempengaruhi secara positif dan negative terhadap loyalitas pasien, sehingga sebuah klinik dapat bersaing dan menjadi lebih maju dari pada klinik lainnya dan sisi loyalitas pasien dapat terlihat dari jumlah kunjungan pasien yang meningkat.

Pentingnya sebuah loyalitas di sebuah klinik karena mempengaruhi jumlah pasien yang akan datang untuk berobat. Maka dari itu permasalahan loyalitas yang timbul di klinik perlu ditindaklanjuti dengan menganalisis data pasien baru dan lama.

Tabel 1.1. Data Pasien Lama dan Baru

April		Mei		Juni	
Lama	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru
1.414	354	1.349	514	1.224	305

Tabel 1.1 diatas merupakan data jumlah pasien baru dan pasien lama dari tiga bulan terakhir yaitu bulan Mei, Juni, Juli 2024. Berdasarkan data tersebut tampak bahwa jumlah pasien lama yang berobat 3 bulan terakhir terus menurun sehingga tampak bahwa loyalitas pasien diklinik juga menurun didasarkan indikator jumlah kunjungan pasien lama, hal ini diakibatkan oleh kepercayaan dan kepuasan pasien yang rendah.

Kepercayaan dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh factor antecedent yaitu kualitas pelayanan (Lingkungan, Empati, Efficien dan Effectivitas). Kualitas pelayanan menjadi kunci untuk mendapatkan loyalitas pasien , karena dengan kualitas yang unggul maka pelayanan kesehatan yang diberikan dapat dipercaya oleh pasein sehingga loyalitas pasien bisa tumbuh, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka klinik atau jasa kesehaatan juga dapat menciptakan value atau nilai yang bagus dimata masyarakat dan pasien.

Masalah timbul diaspek kepercayaan dan kepuasan pasien klinik Mekar Sari Medika yang menurun akibat kualitas pelayanan yang buruk. Hal itu terlihat di beberapa ulasan dari pasien muncul di ulasan Google map Klinik Mekar Sari Medika. Namun ulasan yang muncul beberapa bersifat negative, mengungkapkan kekecewaan saat berobat diklinik. Ulasan negativ akan di cantumkan dalam table dibawah ini.

Tabel 1.2. Ulasan Pasien di Google Review

No.	Ulasan Pasien
1.	Berobat buat cacar air karena pertama kali kena virusnya. Pasien belum cerita buat anilisis udah judge duluan...dikiri saya gak bersih. Maaf banget saya juga calon bidan, saya tau kebersihan spt apa, gak perlu di ajari seperti layaknya anak kecil. Kasih penyuluhan aja yg baik gimana. Bad Service!kecewa,jelas aja first time, cukup kasih tau ciri-ciri virus tsb aja gimana, saya paham juga kok...saya sering penyuluhan.
2.	Udh sering berobat disini bagus. Tapi kali ini jadi berobat terakhir disini kalo doketnya cuti atau gada mending ganti dokter.Jangan pake dokter''asisten ke perawat kea pa ke periksa ga ditensi ga dicek sama sekali seperti menganalisa tapi ngarang, pelayanan Cuma ditanya keluhan langsung suruh ambil obat periksa pun gada itungan menit 20 detik ada kali padahal bayar loh mending ke puskesmas sekalian bad attitude karyawannya.
3.	Bad klinik ever!Cek lab trombositnya 72. Suruh rujuk ke RS karna "katanya" kena DBD. Udah ke RS di cek lab lagi sampe 2 kali ternyata hasilnya normal di 300. Kalo gak sanggup sama kesiapan laboratoriumnya gak usah dia adain dong! Saya bayar juga gak murah untuk ukuran klinik. Tapi minimal hasilnya yg akurat!
4.	Berobat ke sini ko ngak di apa apain sih,kaga di periksa, kaga di pegang, Cuma di tanya2aja, Cuma mahal nya doang, masa periksa sama obat panas aja, 98000 weleehhhh, mana obat panasnya kaga manjur, kapok deh kesini lagi
5.	Pelayanan buruk!!!!Mahaal!!Ga detil!! Dokter dan pelayan adminnya ketus!
6.	Tempat berobat yang Rekomended, but ekspensive
7.	Bagian pendaftarannya tidak ramah, ketus, di tanya cuek dan kebanyakan main HP.
8.	Dokternya bagus namun saying terlalu idealisme lebih mementingkan peraturan yang ga masuk akal dibanting kepentingan pasien
9.	Tempat semakin bagus tapi pelayanan minus, tata cara berbicara sama pasien kurang sopan, mencurigai pasien seolah olah hanya ingin beli surat sakit
10.	Dokternya ramah, terapinya juga bagus selalu cocok berobat disini. Tpi saying bagian daftar didepan mulutnya ga sekolah,jutek galak parah. Macam orang yg punya aja najiss

Berdasarkan google riview diatas, indikator dari kualitas pelayanan terlihat sangat buruk. Empati dokter yang buruk kepada pasien terlihat dari keengganan mendengarkan keluhan pasien, tampak juga review yang menyatakan staff klinik yang tidak ramah, ketus dan cuek. Indikator Efisiensi juga muncul masalah dalam segi biaya yang dianggap mahal oleh pasien.Kualitas pelayanan medis juga buruk tampak pada pemeriksaan laboratorium yang tidak akurat.

Peribahasa yang sangat umum dan sudah sering kita dengar yaitu "pelanggan adalah raja". Hal ini membuat bisnis dalam bidang jasa memberikan kualitas kesehatan yang optimal bagi semua pasien, sehingga timbul rasa kepercayaan akhirnya timbul efek yang positif yaitu pasien merasa puas akan terafi diklinik yang diberikan. Bidang usaha kesehatan harus bisa

menangani aspek kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga relasi antara pasien dan dokter di dunia kesehatan dapat menghasilkan loyalitas dengan timbal balik yang positif.

Permasalahan di klinik Mekar Sari Medika pastinya akan menimbulkan masalah kepercayaan dan kepuasan pasien. Bila hal ini tidak segera di tindak lanjuti maka akan berdampak negative terhadap loyalitas pasien terhadap Klinik Mekar Sari Medika. Efek negative yang paling ditakutkan dari setiap usaha kesehatan adalah berkurangnya jumlah pasien yang berobat diklinik, maka untuk mencegah hal ini terjadi, saya sebagai dokter yang meneliti ingin mengkaji variable berdasarkan data Healthqual kualitas pelayanan (kualitas layanan) melalui variable lingkungan, empati, efisien dan effectivitas yang dikaitkan dengan data pasien dan data yang berhubungan dengan kepuasan dan kepercayaan juga loyalitas pasien.

Dilampirkan juga data jumlah pasien dari tahun 2020 – 2023 pada tabel 1.2, data ditabel menunjukkan jumlah pasien yang naik turun perbulannya dan menunjukkan bahwa pasien harian banyak saat dokter tetap yang berjaga untuk praktek di klinik Mekar Sari Medika, tetapi saat dokter pengganti yang berpraktek maka jumlah pasien harian dan bulanan akan menurun. Pada awal tahun 2020 jumlah pasien masih cukup tinggi, hal ini mungkin terjadi karena peristiwa wabah COVID – 19 yang terjadi di awal tahun 2020. Kemudian jumlah pasien turun di bulan April sampai akhir tahun 2020. Secara keseluruhan tahun 2020 memiliki angka kunjungan pasien tertinggi dari tahun lainnya dalam skala perbandingan tahun 2020-2023.

Pada awal tahun 2021, jumlah pasien hampir sama dengan akhir tahun 2020 di bulan desember tetapi pada bulan – bulan berikutnya, jumlah pasien mengalami penurunan lagi. Dipertengahan tahun 2021, jumlah pasien sempat naik lalu kemudian turun lagi sampai akhir tahun. Total jumlah pasien di tahun 2021 ini lebih sedikit dari tahun 2020. Sedangkan gambaran pasien di tahun 2022 mengalami fluktuasi naik turun tiap bulannya. Tetapi secara keseluruhan jumlah pasien dalam waktu satu tahun di tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun 2021, tetapi jumlahnya tetap lebih rendah dari pada jumlah pasien di tahun 2020. Rata – rata jumlah pasien di tahun 2023 hampir sama tiap bulannya dan tidak ada jumlah pasien yang naik secara signifikan, hanya sekitar 1400 – 1600 pasien. Sehingga jumlah pasien ditahun 2023 ini mencapai angka paling minimum dari pada jumlah pasien di tahun – tahun sebelumnya.

Bulan/Tahun	2020	2021	2022	2023
Januari	2729	1728	1678	1596
Februari	2405	1489	1972	1427
Maret	2526	1658	1423	1691
April	1657	1569	1360	1599
Mei	1221	1380	1490	1631
Juni	1365	2168	1733	1495
Juli	1340	2172	1609	1635
Agustus	1435	1274	1791	1647
September	1377	1325	1956	1637
Oktober	1432	1348	2193	1619
November	1636	1692	1914	1468
Desember	1779	1720	1677	1830
TOTAL	20.902	19.523	20.796	19.275

Sumber : Data Pasien Klinik Mekar Sari Medika

Gambar 1.1. Data Pasien Klink Mekar Sari Medika Tahun 2020-2023

Manajemen klinik menyadari masih terdapat banyak keterbatasan terutama dalam bidang SDM klinik. Keadaan tersebut memicu berbagai keluhan dari pasien dan keluarga. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan di Klinik Mekar Sari Medika perlu diperhatikan dan bahkan ditingkatkan. Para staff klinik dan para dokter merupakan garda terdepan pemberi layanan, namun terdapat banyak keluhan sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja klinik yang pada akhirnya loyalitas pasien tidak terwujud. Berdasarkan uraian diatas maka : “ Antecedent Kepercayaan & Kepuasan Pasien Berpengaruh terhadap Loyalitas pasien di Klinik Mekar Sari Medika” dibuat sebagai bahan penelitian saya untuk tesis Magister Manajemen Rumah Sakit (MMRS) di Universitas Kristes Krida Wacana (UKRIDA).

Hasil penelitian terdahulu menurut Saparso, Soengeng Wahyoedi, dan Fushen (2021) menunjukkan bahwa antecedent dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien. Sedangkan hasil penelitian dari Filia Kartika Dewi (2013) menunjukkan hasil yang negative dengan penelitian yang dilakukan sekarang, yaitu item kepercayaan dapat meningkat dengan meningkatkan kualitas layanan kesehatan, tetapi kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kualitas. Penelitian oleh Manuhuwa, Stefanus G (2020) menunjukkan hasil yang negative, menyatakan bahwa tidak ada kaitan antara kepuasan pasien dengan loyalitas, sedangkan dalam penelitian ini menyatakan bahwa akses klinik dalam indikator lingkungan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang menunjukkan hasil negatif tampak pada penelitian oleh Dyah Tri Utami et al (2020) yang menyatakan tidak ada kaitan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian lain yang negative tampak pada penelitian oleh Riza et all (2013). Dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kepuasan seorang pasien tidak dipengaruhi oleh waktu tunggu, waktu pemeriksa dokter. Sedangkan pada penelitian ini waktu tunggu yang menjadi variable indikator efektivitas berpengaruh positif pada kepuasan pasien. Ada perbedaan juga dengan hasil penelitian dari Herya Putra Dharma et all (2022) yang menyatakan bahwa waktu tunggu tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Juga waktu penyelesaian dengan kepercayaan pasien tidak memberikan hubungan yang positif dan signifikan. Dari penelitian ini terdapat GAP Dimana ada perbedaan tentang waktu tunggu.

2. Metode Penelitian

Objek penelitian ini berfokus pada Loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang di mediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan pasien. Subjek penelitian adalah pasien pada klinik Mekar Sari Medika.

3. Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Partisipan/Responden dalam Penelitian

Karakteristik partisipan dalam penelitian ini berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan dengan karakteristik seperti: jenis kelamin, rentang usia, jenjang pendidikan, jenis pekerjaan, jumlah kunjungan layanan kesehatan di Klinik dengan jumlah responden 190 pasien.

Karakteristik berdasarkan rentang usia

Tabel 3.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
>17 thn	27	14,2%
25 – 35 thn	40	21,1%
36-50thn	103	54,2%

Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
> 50 thn	20	10,5%
Total	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.1 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner dengan rentang usia >17 tahun sebanyak 27 pasien (14,2%), rentang 25-35 tahun sebanyak 40 pasien (21,1%), 36-50 tahun sebanyak 103 pasien (54,2%) dan pasien lebih dari 50 tahun sebanyak 20 pasien (10,5%).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 3.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	62	32,6%
Perempuan	128	67,4%
Total	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.2 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner berdasarkan jenis kelaminnya yaitu laki-laki sebanyak 62 pasien (32,6%) dan perempuan sebanyak 128 pasien (67,4%).

Karakteristik responden berdasarkan domisili

Tabel 3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frekuensi	Persentase
Tangerang	115	60,5%
Luar Tangerang	75	39,5%
Total	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.3 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner dengan domisili di Tangerang sebanyak 115 pasien (60,5%) dan domisili di luar Tangerang sebanyak 75 pasien (39,5%).

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	3	33,2%
SMP	2	1,1%
SMA	37	19,5%
S1	127	66,8%
S2	20	10,5%
S3	1	0,5%
Total	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.4 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner dengan Pendidikan terakhir SD sebanyak 3 pasien (33,2%), SMP sebanyak 2 pasien (1,1%), SMA sebanyak 37 pasien (19,5%), S1 sebanyak 127 pasien (66,8%), S2 sebanyak 20 pasien (10,5%), S3 sebanyak 1 pasien (0,5%).

Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran

Tabel 3.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran

Pendapatan	Frekuensi	Presentase
Rp.<5.000.000	65	34,1%
Rp. 5.000.000 s/d 9.000.000	48	25,3%
Rp. 10.000.001 s/d 19.000.000	33	17,4%
Rp. 20.000.001 s/d 30.000.000	25	13,2%
Rp. > 30.000.000	18	9,5%
No Income	1	0,5%
TOTAL	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 3.5 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner dengan Pendapatan pasien Rp.<5.000.000 sebanyak 65 pasien (34,1%), pendapatan Rp. 5.000.000 s/d 9.000.000 sebanyak 48 pasien (25,3%), pendapatan Rp. 10.000.001 s/d 19.000.000 sebanyak 33 pasien (17,4%), pendapatan Rp. 20.000.001 s/d 30.000.000 sebanyak 25 pasien (13,2%), pendapatan Rp. > 30.000.000 sebanyak 18 pasien (9,5%), tidak mempunyai pendapatan sebanyak 1 pasien (0,5%).

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pekerjaan

Tabel 3.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	21	11,1%
PNS	13	6,8%
Pegawai Swasta	79	41,6%
IRT	32	16,8%
Wiraswasta	38	20%
Tidak Bekerja	7	3,7%
Total	190	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.6 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 21 pasien (11,1%), PNS sebanyak 13 pasien (6,8%), pegawai swasta 79 pasien (41,6%), IRT sebanyak 32 pasien (16,8%), wiraswasta 38 pasien (20%) dan yang tidak bekerja sebanyak 7 pasien (3,7%).

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan di Klinik Mekar Sari Medika

Tabel 3.7. Deskripsi responden berdasarkan jumlah kunjungan/tahun

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase
2-3 x / tahun	148	77,9%
4-5 x / tahun	27	14,2%

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase
>6 x / tahun	15	7,9%

Sumber: Data primer diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.7 dari 190 responden yang dibagikan kuesioner didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien di Klinik Mekar Sari Medika, pasien yang berkunjung 2-3 kali sebanyak 148 pasien (77,9%), kunjungan 4-5 kali sebanyak 27 pasien (14,2%), kunjungan lebih dari 6 kali sebanyak 15 pasien (7,9 %).

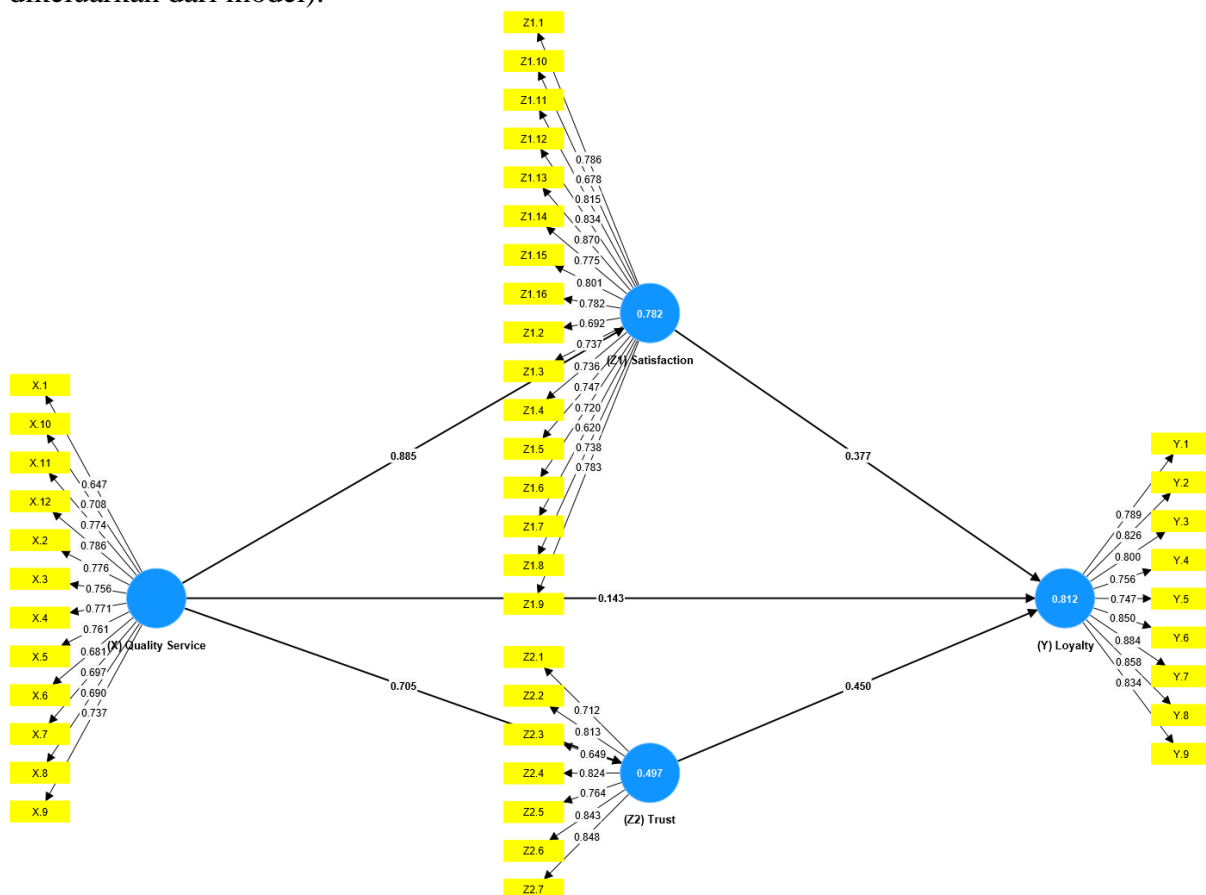
Analisa Data Penelitian

Evaluasi Measurement Model

Analisa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.

a. Uji Validitas

Suatu indikator dinyatakan valid jika pengukuran loading factor di atas 0,50 sehingga bila ada loading factor dibawah 0,50 maka akan di drop dari model (Ghozali, 2014). Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk jika indikator lain pada konstruk yang sama berubah (atau dikeluarkan dari model).



Gambar 3.1. Outer Model

Tabel 3.8. *Outer Loadings*

	(X) Quality Service	(Y) Loyalty	(Z1) Satisfaction	(Z2) Trust
X.1	0,647			
X.10	0,708			
X.11	0,774			
X.12	0,786			
X.2	0,776			
X.3	0,756			
X.4	0,771			
X.5	0,761			
X.6	0,681			
X.7	0,697			
X.8	0,690			
X.9	0,737			
Y.1		0,789		
Y.2		0,826		
Y.3		0,800		
Y.4		0,756		
Y.5		0,747		
Y.6		0,850		
Y.7		0,884		
Y.8		0,858		
Y.9		0,834		
Z1.1			0,786	
Z1.10			0,678	
Z1.11			0,815	
Z1.12			0,834	
Z1.13			0,870	
Z1.14			0,775	
Z1.15			0,801	
Z1.16			0,782	
Z1.2			0,692	
Z1.3			0,737	
Z1.4			0,736	
Z1.5			0,747	
Z1.6			0,720	
Z1.7			0,620	
Z1.8			0,738	
Z1.9			0,783	
Z2.1				0,712
Z2.2				0,813
Z2.3				0,649
Z2.4				0,824
Z2.5				0,764
Z2.6				0,843
Z2.7				0,848

Berdasarkan tabel 3.8, diketahui seluruh item variabel telah valid. Hal tersebut dikarenakan nilai loading factor di atas 0,50 (Ghozali, 2014). Selain nilai Loading Factor, untuk menganalisis validitas data penelitian dapat menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE). Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan nilai AVE.

Tabel 3.9. Hasil Pengujian AVE

	Average variance extracted (AVE)
(X) Quality Service	0,538
(Y) Loyalty	0,668
(Z1) Satisfaction	0,577
(Z2) Trust	0,612

Berdasarkan Tabel 3.9, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian valid. Hal tersebut dikarenakan nilai AVE berada di atas ketentuan sebesar 0,50 (Ghozali, 2014).

b. Uji Discriminant Validity

Untuk menguji discriminant validity dapat dilakukan dengan pemeriksaan Fornell-Lacker Criterion. Pada Fornell-Lacker Criterion validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan korelasi antara variabel dengan AVE pada suatu variabel. Model pengukuran discriminant validity yang baik jika AVE pada variabel itu sendiri lebih besar daripada korelasi antar variabel lainnya (Ghozali, 2014). Keseluruhan nilai AVE dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 3.10. Formell Lacker

	(X) Quality Service	(Y) Loyalty	(Z1) Satisfaction	(Z2) Trust
(X) Quality Service	0,873			
(Y) Loyalty	0,793	0,881		
(Z1) Satisfaction	0,885	0,850	0,875	
(Z2) Trust	0,705	0,841	0,773	0,878

Pada Tabel 3.10 dapat dilihat nilai korelasi variabel tersebut lebih besar dibandingkan korelasi variabel lainnya, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variable telah valid untuk digunakan. Selain uji fornell lacker, discriminant validity juga dapat diuji berdasarkan nilai Cross Loading. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminant validity apabila nilai cross loading dimensi pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya (Ghozali, 2014). Berikut adalah hasil nilai cross loading.

Tabel 3.11. Hasil Nilai Cross Loading

	(X) Quality Service	(Y) Loyalty	(Z1) Satisfaction	(Z2) Trust
X.1	0,647	0,588	0,592	0,591
X.10	0,708	0,560	0,649	0,432
X.11	0,774	0,641	0,725	0,560
X.12	0,786	0,626	0,742	0,556
X.2	0,776	0,649	0,664	0,586
X.3	0,756	0,648	0,659	0,574
X.4	0,771	0,548	0,636	0,523
X.5	0,761	0,567	0,624	0,538
X.6	0,681	0,487	0,592	0,432
X.7	0,697	0,552	0,631	0,504

X.8	0,690	0,531	0,615	0,407
X.9	0,737	0,546	0,634	0,458
Y.1	0,601	0,789	0,662	0,747
Y.2	0,655	0,826	0,658	0,666
Y.3	0,671	0,800	0,721	0,699
Y.4	0,692	0,756	0,692	0,638
Y.5	0,551	0,747	0,612	0,590
Y.6	0,616	0,850	0,672	0,711
Y.7	0,642	0,884	0,731	0,759
Y.8	0,677	0,858	0,720	0,683
Y.9	0,716	0,834	0,771	0,680
Z1.1	0,762	0,603	0,786	0,503
Z1.10	0,576	0,656	0,678	0,607
Z1.11	0,770	0,731	0,815	0,622
Z1.12	0,718	0,729	0,834	0,613
Z1.13	0,771	0,721	0,870	0,632
Z1.14	0,690	0,653	0,775	0,594
Z1.15	0,665	0,735	0,801	0,712
Z1.16	0,637	0,660	0,782	0,692
Z1.2	0,652	0,585	0,692	0,516
Z1.3	0,677	0,599	0,737	0,533
Z1.4	0,688	0,615	0,736	0,601
Z1.5	0,620	0,604	0,747	0,539
Z1.6	0,599	0,627	0,720	0,553
Z1.7	0,537	0,525	0,620	0,457
Z1.8	0,617	0,582	0,738	0,580
Z1.9	0,718	0,670	0,783	0,612
Z2.1	0,668	0,634	0,734	0,771
Z2.2	0,620	0,689	0,696	0,813
Z2.3	0,494	0,504	0,544	0,649
Z2.4	0,550	0,704	0,608	0,824
Z2.5	0,486	0,626	0,539	0,764
Z2.6	0,535	0,735	0,563	0,843
Z2.7	0,480	0,683	0,516	0,848

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Ghozali, 2014). Apabila suatu penelitian telah reliabel, maka data penelitian telah teruji kehandalan dan konsistensi hasil penelitiannya. Uji Reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan 2 metode, yaitu Cronbach's alpha dan Composite reliability. Berikut hasil Uji reliabilitas penelitian.

Tabel 3.12. Hasil Uji Composite Reliability

	Composite reliability (rho a)
(X) Quality Service	0,923
(Y) Loyalty	0,939
(Z1) Satisfaction	0,953
(Z2) Trust	0,897

Berdasarkan tabel 3.12, terlihat bahwa semua konstruk dalam penelitian dinyatakan Reliabel dikarenakan nilai *Composite Reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,70 (Ghozali, 2014).

Tabel 3.13. Hasil Uji Cronbach Alpha

	Cronbach's alpha
(X) Quality Service	0,921
(Y) Loyalty	0,937
(Z1) Satisfaction	0,950
(Z2) Trust	0,892

Berdasarkan tabel 3.13, terlihat bahwa semua konstruk dalam penelitian dinyatakan Reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk adalah di atas 0,60.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, berikutnya peneliti melakukan pengujian Model Struktural (*Inner Model*), Berikut adalah nilai R-Square (R^2) pada konstruk penelitian :

Tabel 3.14. Uji Koefisien Determinasi

	R-square	R-square adjusted
(Y) Loyalitas	0,812	0,809
(Z1) Kepuasan	0,782	0,781
(Z2) Kepercayaan	0,497	0,494

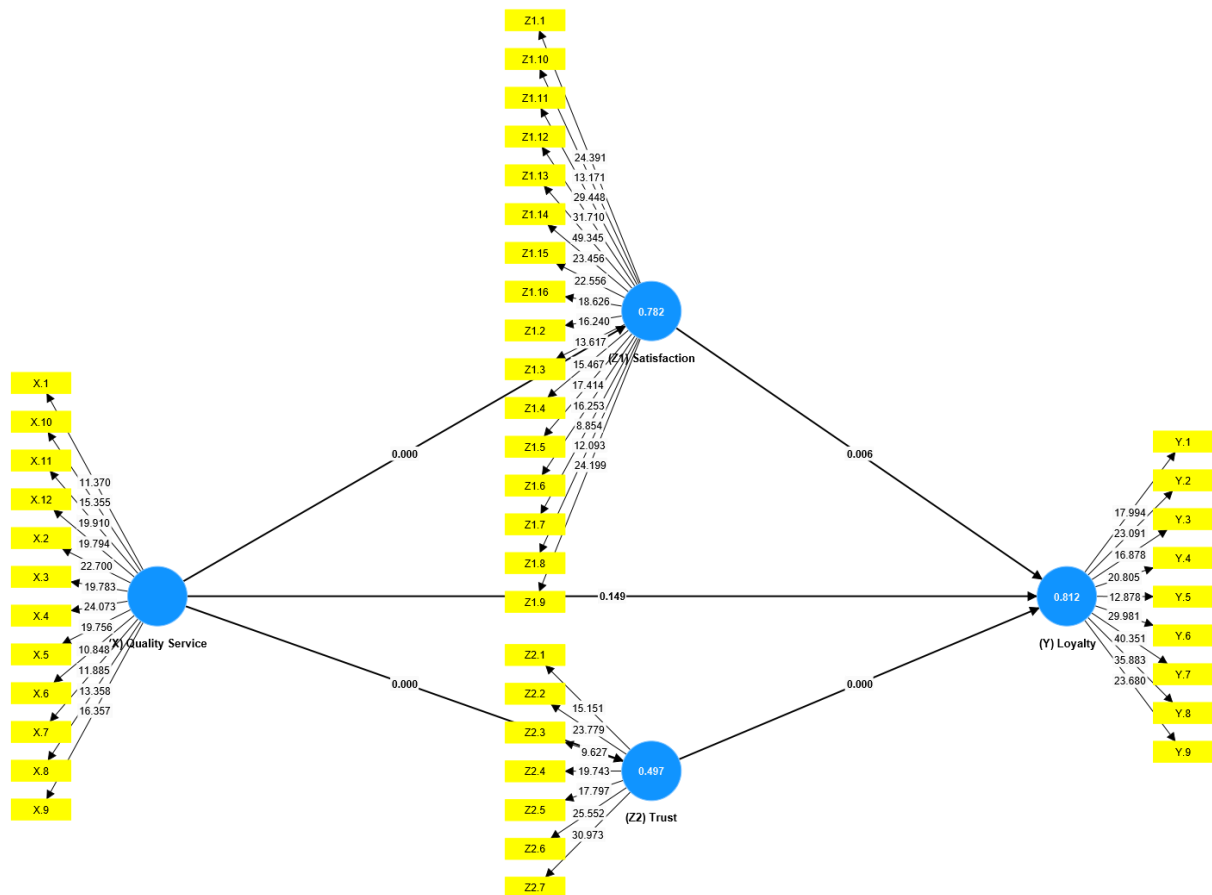
Berdasarkan Tabel 3.14, terlihat bahwa nilai R-Square untuk konstruk loyalty sebesar 0,812. Berarti model tersebut memiliki tingkat goodness-fit model yang baik. Hal ini juga berarti variabilitas loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel dalam model sebesar 81,2%.

Nilai R-Square untuk konstruk satisfaction sebesar 0,782. Berarti model tersebut memiliki tingkat goodness-fit model yang baik. Hal ini juga berarti variabilitas kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel dalam model sebesar 78,2%.

Nilai R-Square untuk konstruk trust sebesar 0,497. Berarti model tersebut memiliki tingkat goodness-fit model yang baik. Hal ini juga berarti variabilitas kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel dalam model sebesar 49,7%.

b. Uji Signifikansi T

Untuk melihat hasil signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dari dimensi variabel yang telah valid. Penelitian dapat mengetahui terdapat pengaruh positif atau negatif dan signifikan atau tidak signifikan berdasarkan perhitungan P Values yang harus dibawah 0,05 dan t statistik lebih besar sama dengan 1,96 (Ghozali, 2014). Jika t statistik lebih besar daripada t tabel (1,96) maka kedua konstruk tersebut dinyatakan signifikan dan begitu pula sebaliknya.



Gambar 3.2. Inner Model

Tabel 3.15. Uji Signifikansi Pengaruh Secara Langsung

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
(X) Kualitas Pelayanan -> (Y) Loyalitas	0,143	1,442	0,149
(X) Kualitas Pelayanan -> (Z1) Kepuasan	0,885	51,807	0,000
(X) Kualitas Pelayanan -> (Z2) Kepercayaan	0,705	10,441	0,000
(Z1) Kepuasan -> (Y) Loyalitas	0,377	2,738	0,006
(Z2) Kepercayaan -> (Y) Loyalitas	0,450	3,754	0,000

Berdasarkan Tabel 3.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan adalah positif yaitu sebesar 0,885. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 51,807 > 1,96 ; Terlihat juga Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepercayaan adalah positif yaitu sebesar 0,705. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 10,441 > 1,96 (Ghozali, 2014) . untuk nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas adalah positif yaitu sebesar 0,143. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 1,442 < 1,96 (Ghozali, 2014).

Berdasarkan Tabel 3.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas adalah positif yaitu sebesar 0,377. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 2,738 > 1,96 . Nilai *original sample estimate* variabel kepercayaan terhadap variabel loyalitas adalah positif yaitu sebesar 0,450. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 3,754 > 1,96. Dilakukan pengujian hipotesis secara tidak langsung, yaitu :

Tabel 3.16. Uji Hipotesis Pengaruh Secara Tidak Langsung

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
(X) Kualitas Pelayanan -> (Z2) Kepercayaan -> (Y) Loyalitas	0,317	3,128	0,002
(X) Kualitas Pelayanan -> (Z1) Kepuasan -> (Y) Loyalitas	0,333	2,750	0,006

Berdasarkan Tabel 3.16, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas melalui variabel kepuasan adalah positif yaitu sebesar 0,333. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $2,750 > 1,96$ (Ghozali, 2014). Nilai *original sample estimate* variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel loyalitas melalui variabel Kepercayaan adalah positif yaitu sebesar 0,317. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3,128 > 1,96$ (Ghozali, 2014).

Pembahasan

Kualitas layanan Kesehatan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mekar Sari Medika

Hasil pengujian hipotesis (H1) diterima berdasarkan Tabel 4.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan adalah positif yaitu sebesar 0,885. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $51,807 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soegeng Wahyoedi et al (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Dengan demikian, Hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kualitas pelayanan yang dilakukan di Klinik Mekar Sari Medika berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Kualitas layanan Kesehatan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pasien di Klinik Mekar Sari Medika

Hasil pengujian hipotesis (H2) diterima berdasarkan berdasarkan Tabel 4.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel Kepercayaan adalah positif yaitu sebesar 0,705. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $10,441 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sri Rahayu et al (2021); Andi Surahman Batara et al (2021); Sitti Patima et al (2023) menyatakan bahwa Kualitas layanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Dengan demikian, Hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Kualitas layanan Kesehatan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Mekar Sari Medika

Hasil pengujian hipotesis (H3) ditolak, berdasarkan Tabel 4.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas adalah positif yaitu sebesar 0,143. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $1,442 < 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh tidak signifikan.

Dengan demikian, Hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak. Kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalty.

Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Mekar Sari Medika

Hasil pengujian hipotesis (H4) diterima, berdasarkan Tabel 4.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas adalah positif yaitu

sebesar 0,377. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $2,738 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian Agustinus Johanes Djohan (2015); Saparso *et al* (2019) Lestari Purba *et al* (2021); Dyah Tri Utami (2020) menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Dengan demikian, Hipotesis H4 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kepercayaan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Mekar Sari Medika

Hasil pengujian hipotesis (H5) diterima, berdasarkan Tabel 4.15, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel trust terhadap variabel loyalty adalah positif yaitu sebesar 0,450. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3,754 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Hal ini didukung penelitian Agustinus Johannes Djohan (2015); Siswadi (2022); Putra *et al* (2021); Lestari Purba *et al* (2021) menyatakan bahwa Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien.

Dengan demikian, Hipotesis H5 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kualitas Pelayanan memediasi Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Mekar Sari Medika.

Hasil pengujian hipotesis (H6) diterima, berdasarkan Tabel 4.16, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas melalui variabel kepuasan adalah positif yaitu sebesar 0,333. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $2,750 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Sesuai dengan penelitian Lestari Purba *et al* (2021) menunjukkan hasil penelitian bahwa kepuasan memediasi secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Dengan demikian, Hipotesis H6 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kualitas pelayanan memediasi kepuasan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kualitas Pelayanan memediasi Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Mekar Sari Medika.

Hasil pengujian hipotesis (H7) diterima, berdasarkan Tabel 4.16, terlihat bahwa Nilai *original sample estimate* variabel quality service terhadap variabel loyalty melalui variabel trust adalah positif yaitu sebesar 0,317. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3,128 > 1,96$ (Ghozali, 2014) sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Sejalan dengan penelitian Lestari Purba *et al* (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap mediasi kepercayaan terhadap loyalitas.

Dengan demikian, Hipotesis H7 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kesimpulannya kualitas pelayanan memediasi kepercayaan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari Hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan kepuasan secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepercayaan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan kepercayaan secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika.

3. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung untuk meningkatkan Loyalitas. Kualitas pelayanan tidak dapat meningkatkan loyalitas pada pasien di klinik mekar sari medika.
4. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas. Peningkatan kepuasan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika.
5. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas. Peningkatan kepercayaan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan pada pasien di klinik mekar sari medika.
6. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas melalui kepuasan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan melalui kepuasan pada pasien di klinik mekar sari medika.
7. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas melalui kepercayaan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memicu peningkatan loyalitas secara signifikan melalui kepercayaan pada pasien di klinik mekar sari medika.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Klinik
Bagi pihak klinik, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien, maka perlu meningkatkan faktor-faktor mulai dari kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan karena terbukti memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan loyalitas pasien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan penelitian ini dengan menggunakan model yang lebih kompleks seperti menambahkan variabel mediasi maupun moderasi untuk memperkaya informasi yang dapat dijelaskan

DAFTAR PUSTAKA

- Jurpina, Titis. (2016). *STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PADA KLINIK HYPERKES PT. BALIKPAPAN FOREST INDUSTRIES KELURAHAN JENEBORA KECAMATAN PENAJAM PASER UTARA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA.*
- Noor, Yulia. (Desember, 2018). *Kualitas Pelayanan Medis dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit (Studi Empiris Kualitas Pelayanan Medis di RSIA Tiara Tangerang.* ISSN: 23548932 INOHIM Vol. 6, No. 2.
- MANUHUWA, STEFANUS G. (2020). *TESIS ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TK III PROF Dr. J.A LATUMEN AMBON*
- Simanjuntak, Elisa Claudia. *PELAYANAN PERAWAT YANG BERKUALITAS DALAM RANGKA TERCAPAINYA KESELAMATAN PASIEN.*
- Tahereh Sharifi, Sayede-Elahe Hosseini, Saeed Mohammadpour, Javad Javan-Noughabi Hosein Ebrahimipour, Elahe Hooshmand. (2021). *Penelitian Kualitas Layanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan di Mashhad, Iran: skala SERQUAL VERSUS HEALTQUAL.*
- Imran, Yuliasri, Almasdi. Yimmi Syavardie. (2021). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Universitas Andalas, Padang, Indonesia.* ITB Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia.
- Kusumawati, wiwik. (2010). *Perilaku profesionalisme dokter bangun kepercayaan bagi pasien.* UNIVERSITAS MUHAMADIYAH YOGYAKARTA

- Lee, Don Hee. (2017). *KUALITAS KESEHATAN: skala multi-item untuk menilai kualitas layanan kesehatan.*
- KARTIKA DEWI, FILIA. (2013). *ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN.(Studi Pada Pasien Di Klinik Darma Husada Sukoharjo).*
- Jayalie, Vito Filbert. Tecoalu, Melitina. Fushen. Wahyoedi, Soengeng, (2023). *Kepuasan Pasien Memediasi PengaruhHEALTHQUAL terhadap Repurchase Intention pada Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia.
- Lee, Don Hee Lee.Kim, Kai K. (2017). *Menilai kualitas layanan kesehatan: studi perbandingan jenis perawatan pasien.* Jurnal Internasional Inovasi Kualitas volume 3, Nomor artikel: 1
- Nursalama. (2015). *Manajemen Keperawatan. Salemba medika: Jakarta.Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.*
- Audina,Nike. (2023). *Pengaruh Hubungan Sosial dengan Kesehatan dan Manfaatnya.*
- Romadhona, Nurul. Muhardi, Muhardi, Kesumah. Nirmala. (2019) *Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit.*
- Rahma, Dita Aulia . Prayoga, Diansanto. (2022). *Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review.*
- Tri Utami, Dyah. Ahmad, Hasyim. Hilmy, M. Reza. (September 2020). *Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit.*
- Ristianti Meidara, Fanny Sukmasary. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Benteng Kota Sukabumi*
- Multia Ranum Sari, Ilvana Ardiwirastuti, Berliana Septy.Harviandani. (2020). *HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI.*
- Jagdip Singh. (2002). *Consumer Kepercayaan, Value, and Loyalty in Relational Exchanges.*
- GREEN T. ENGKA, MARK. (2021). *PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI SILOAM HOSPITALS BALIKPAPAN.*
- Iswara, Bunga Divi. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM.*
- Saparso, Wahyoedi, Soengeng. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah, Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Loyalitas.*
- Saparso,Saparso. Jesfer, Jesfer. (2010). *Pengaruh kepuasan konsumen dan kinerja produk terhadap loyalitas konsumen sepeda motor honda.*
- Soengeng, Wahyoedi. Saparso. Tecoalu, Melitina. Winoto Tj, Hery. (2021). *The Effect of Kualitas layanan, Learning Quality, and Promotion Strategy on Parents' Decisions in Choosing ABC Primary Schools.*
- Andriana. Ririn. Saparso. Fitrio. Tomi. Emmywati. Emmywati. Badaruddin, Badaruddin. (2019). *Menilai Hubungan antara Reputasi Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Niat Perilaku dan Loyalitas Pelanggan*
- Saparso. Wahyoedi, Soengeng. (2021).*Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian yang Dimediasi oleh Citra Merek pada Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat.*
- Happy Ramadhan, Ilham. Eka Suprajang, Sandi. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.*
- Ilma, Aqlyya Zuhra. Sugiarto, Catur . (2023). *PERAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DI ERA ASURANSI KESEHATAN NASIONAL/JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DAN PANDEMI COVID-19.*

- Triastuti,Valencia Imelda. Basabih., Masyitoh. *HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS DALAM MEMBANGUN BRAND EQUITY RUMAH SAKIT BERBASIS PASIEN.*
- Endri Wijaya, Endri. Saparso, Saparso. (2019) *Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Pengaruh antara Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Tokopedia. com).*
- PUTRA, MUNANDAR. PRATAMA RIZA, ARFAN. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKOPEDIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STEI JAKARTA).*
- Taufiq, Muhammad. Samsualam. Surahman Batara,Andi. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar.*
- Dharma, Herya Putra. Wardani, Ratna. Anam, Agus Khoirul. Abiddin, Andi Hayyun. *Kualitas Pelayanan dan Waktu Penyelesaian dengan Kepercayaan Pasien.* Vol. 4, No. 3, Desember 2022, pp 336-342
- Tonibun. Saparso. Soegeng Wahyoedi. (2021). *KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YANG DIMEDIASI OLEH CITRA MEREK PADA PENJUALAN KENDARAAN BERMOTOR RODA EMPAT.* Volume 3, Nomor 2.
- Purba, Lestari. Halim, Edyanus Herman. Widayastari, Any. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.* Jurnal Ekonomi KIAT Vol. 32, No. 2, Des 2021
- Rahayu, Sri. (2021). *Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna E-Commerce Tokopedia Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Informatika Angkatan 2020.* Universitas Mahakarya Asia PSDKU Baturaja. Vol 20 No 1: Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (MBIA).
- Dharma, Herya Putra. Wardani, Ratna. Anam, Agus Khoirul. Abiddin, Andi Hayyun . *Kualitas Pelayanan dan Waktu Penyelesaian dengan Kepercayaan Pasien..* RSUD Mardi Waluyo, Blitar, Indonesia. Vol. 4, No. 3, Desember 2022, pp 336-342
- Rakhman, Arif. Farida, Naili. Listyorini, Sari. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV.AHASS Brahma Motor.*