

**ANALISIS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN KLINIK PRATAMA RAWAT INAP ADIBAH  
THE ANALYSIS OF SERVICE, PATIENT SATISFACTION, AND EMPLOYEE  
PERFORMANCE ON PATIENT LOYALTY AT ADIBAH PRIMARY INPATIENT  
CLINIC**

**Putri<sup>1</sup>, Azizah Indriyani<sup>2</sup>, Muhammad Syaifulloh<sup>3</sup>**  
Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes

Correspondence		
Email: <a href="mailto:1putri033@gimal.con">1putri033@gimal.con</a> , <a href="mailto:2azizahindriyani0@gmail.com">2azizahindriyani0@gmail.com</a> , <a href="mailto:3msyaifulloh@umus.ac.id">3msyaifulloh@umus.ac.id</a>	No. Telp:	
Submitted 28 Juli 2024	Accepted 31 Juli 2024	Published 7 Agustus 2024

**ABSTRAK**

Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan sebuah klinik, karena pasien yang loyal cenderung kembali untuk menerima perawatan dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Klinik Pratama Rawat Inap Adibah, meskipun kualitas pelayanan dianggap baik, belum mampu meningkatkan loyalitas pasien secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adibah. Latar belakang permasalahan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan saja, melainkan juga memerlukan pendekatan lain seperti program loyalitas pelanggan dan peningkatan komunikasi dengan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang telah menggunakan layanan klinik, serta dari evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan secara internal. Populasi penelitian sejumlah 11,303 Pasien, dengan sampel acak sebanyak 99 responden. Metode analisis data menggunakan perangkat lunak statistik SPSS 26, dengan analisis regresi untuk menguji pengaruh variabel independen (pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan) terhadap variabel dependen (loyalitas pasien). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien dan kinerja karyawan terhadap loyalitas pasien, sementara pengaruh pelayanan tidak signifikan secara individu. Namun, secara simultan, pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kinerja karyawan, loyalitas pasien.

**ABSTRACT**

*Patient loyalty is a crucial indicator of a clinic's success, as loyal patients tend to return for care and recommend the services to others. At Klinik Pratama Rawat Inap Adibah, although the quality of service is considered good, it has not significantly enhanced patient loyalty. This study aims to analyze the influence of service, patient satisfaction, and employee performance on patient loyalty at Klinik Pratama Rawat Inap Adibah. The background of this issue suggests that improving patient loyalty does not solely rely on service quality but also requires other approaches such as customer loyalty programs and improved communication with patients. This research employs a quantitative approach with a cross-sectional study design. Data were collected through questionnaires distributed to patients who have utilized the clinic's services, as well as from internal evaluations of employee performance. The study population consists of 11,303 patients, with a random sample of 99 respondents. Data analysis was conducted using SPSS 26, employing regression analysis to examine the impact of independent variables (service, patient satisfaction, and employee performance) on the dependent variable (patient loyalty). The results indicate a significant influence of patient satisfaction and employee performance on patient loyalty, while the influence of service alone is not significant. However, simultaneously, service, patient satisfaction, and employee performance have a significant impact on patient loyalty. The conclusion of this study underscores the importance of improving service quality focused on patient needs, employee training programs, and effective communication strategies to enhance patient satisfaction and loyalty at Klinik Pratama Rawat Inap Adibah.*

**Keyword:** service quality, patient satisfaction, employee performance, patient loyalty

## Pendahuluan

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat kian membuka pengetahuan dan tuntutan masyarakat akan tersedianya pelayanan yang terjangkau dan bermutu dalam bidang pelayanan kesehatan. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mulai menyadari pentingnya pelayanan kesehatan sebagai aspek yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat agar status kesehatan yang diharapkan dapat tercapai. Terwujudnya pelayanan yang terjangkau dan merata diseluruh lapisan masyarakat serta mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu bukan hanya semata – mata tanggung jawab pemerintah tapi merupakan tanggung jawab bersama pemerintah memberikan kesempatan kepada pihak swasta untuk turut andil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Klinik kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar dan beberapa layanan kesehatan lainnya, seperti pemeriksaan kesehatan umum, pengobatan penyakit ringan, konsultasi medis, pelayanan gawat darurat, pemberian vaksin, dan tindakan medis sederhana (Iffan, 2023). Klinik kesehatan sering kali menjadi akses pertama masyarakat dalam mencari perawatan kesehatan.

Klinik Pratama Rawat Inap Adibah merupakan klinik Rawat Jalan dan Rawat Inap yang di dirikan oleh Sukma Dewi S.Kp., MM. Klinik Pratama Rawat Inap terletak strategis yaitu di Jln. Raya Luwungragi Rt 05 Rw 02 Kec. Bulakamba Kab.Brebes. Tujuan berdirinya Klinik Pratama Rawat Inap Adibah adalah demi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum Masyarakat Desa Luwungragi Brebes dan sekitarnya serta melayani pasien BPJS Kesehatan maupun ASKES Komersil lainnya. Klinik Pratama Rawat Inap Adibah bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam industri kesehatan loyalitas pasien merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis dan meningkatkan reputasi klinik. Loyalitas pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan dan kembalinya pasien untuk menggunakan layanan klinik di masa depan (Nurinsan et al., 2023). Secara umum loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu barang atau jasa tertentu. Kesetiaan merupakan sesuatu yang muncul tanpa adanya paksaan, namun muncul dari kesadaran diri sendiri (Istifana et al., 2019). Dahulu menciptakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap pasien, sedangkan konsep loyalitas pasien lebih menekankan pada perilaku dibandingkan sikap. Menurut (Martini et al., 2023), pasien setia tidak diukur dari seberapa banyak mereka membeli, namun dari seberapa sering mereka melakukan pembelian berulang, termasuk merekomendasikan kepada orang lain.

Pelayanan yang baik dan kepuasan pasien merupakan faktor utama yang mendorong loyalitas (Istifana et al., 2019). Pelayanan yang baik meliputi keramahan staf, kecepatan proses pelayanan, ketepatan waktu, dan kualitas tindakan medis. Kepuasan pasien tercipta ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi. Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan ini, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut (Sanosra et al., 2022). Bagi penyedia jasa kesehatan tidaklah hal yang mudah untuk bisa memberikan pelayanan serta kinerja karyawan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh sebab, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila pasien merasa dilayani dengan baik (Arsy & Henryanto, 2019).

Setiap organisasi akan mengharapkan kinerja pegawai yang semakin meningkat. Namun demikian, tidak semua organisasi memperoleh apa yang diharapkan. Banyak Harapan yang tidak tercapai atau tidak sesuai yang diinginkan, artinya banyak Perusahaan yang mengalami pasang surut dalam hal kinerja karyawan (Kristiana et al., 2021). Kinerja karyawan memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Karyawan yang kompeten, ramah, dan sigap dalam melayani pasien akan meningkatkan kepuasan dan mendorong loyalitas. Semakin tinggi kinerja yang dimiliki oleh petugas maka akan semakin tinggi pula kepuasan maupun loyalitas pasien. (Lidia & Ardan, 2023). Karyawan yang tidak menunjukkan sikap ramah, empati, dan sopan kepada pasien dapat membuat mereka merasa tidak dihargai dan tidak nyaman. Kurangnya pelayanan yang jelas dan efektif antara karyawan dan pasien dapat menyebabkan kesalahpahaman, kebingungan, dan frustrasi. Pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan dapat merasa frustrasi dan tidak dihargai. Kesalahan dalam pemberian layanan, seperti kesalahan diagnosis atau pemberian obat yang salah, dapat membahayakan pasien dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap klinik (Hafid, 2019).

Permasalahan pada klinik Pratama Rawat Inap Adibah yang utama adalah mengenai loyalitas pasien, hal ini menjadi krusial untuk menjaga keberlangsungan bisnis dan reputasi klinik. Namun, belum jelas bagaimana klinik ini dapat mengukur dan meningkatkan tingkat loyalitas pasien, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi loyalitas tersebut. Kedua, terdapat permasalahan dalam menciptakan kepuasan pasien yang menjadi faktor penting dalam mendorong loyalitas. Meskipun pelayanan yang baik telah diidentifikasi sebagai kunci untuk menciptakan kepuasan, namun belum terungkap secara rinci bagaimana klinik ini mengelola aspek-aspek pelayanan seperti keramahan staf, kecepatan proses, dan kualitas tindakan medis secara efektif. Ketiga, kinerja karyawan menjadi isu penting terkait dengan kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Namun, masih belum dipahami secara mendalam bagaimana klinik mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan untuk memastikan pelayanan yang kompeten, ramah, dan sigap.

Permasalahan lain juga muncul terkait dengan manajemen pelayanan antara karyawan dan pasien serta penanganan situasi-situasi yang menuntut respon cepat dan tepat. Kurangnya pelayanan yang jelas dan efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dan frustrasi pada pasien, sementara ketidakmampuan dalam menangani situasi yang membutuhkan respon cepat dapat membahayakan pasien dan menurunkan kepercayaan terhadap klinik. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan bagaimana klinik menangani harapan dan ekspektasi yang tidak terpenuhi dari pasien, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dan dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut: 1) Apakah pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Rawat Inap Adibah?; 2) Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Rawat Inap Adibah?; 3) Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Rawat Inap Adibah?; 4) Apakah pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Rawat Inap Adibah?.

Tujuan penelitian ini juga untuk melihat seberapa besar pengaruh pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Rawat Inap Adibah.

## Kajian Literatur

### *Pelayanan*

Menurut (Martini et al., 2023) Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien sesuai dengan

kebutuhan dan keinginannya. Kinerja karyawan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai mencerminkan motivasi kerja pegawai itu sendiri, sehingga untuk meningkatkan kinerja karyawan pegawai maka pegawai harus mempunyai motivasi kerja (Solichatun et al., 2023). Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien merupakan tuntutan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Bagi mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan pasti akan mencari penyedia layanan kesehatan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi mereka (Sanosra et al., 2022).

Hasiholan et al., (2023) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah totalitas dari sebuah fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki suatu kemampuan untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut (Putri, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Faktor pengetahuan, pengetahuan disini merupakan hasil dari seseorang yang melakukan tinjauan tentang objek tertentu.
2. Faktor beban kerja, jumlah tenaga kerja yang ada di instansi kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas.
3. Faktor pelayanan, pelayanan dalam instansi kesehatan sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Menurut Oktoriani, (2023) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan (gedung, buku, meja, kursi, dan sebagainya). Fasilitas teknologi (peralatan dan kelengkapan yang di pergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan akurat dan terpercaya. Kinerja dan ketepatan waktu harus sesuai dengan harapan pelanggan dan pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Mengabaikan pelanggan menunggu tanpa alasan jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan .
4. Jaminan (*Assurance*) pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dengan memberikan informasi kepada pelanggan / pasien dalam bahasa dan menggunakan kata yang jelas, sifat jujur, dan jaminan yang di berikan kepada pelanggan, keterampilan yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan kesopanan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai kondisi dan situasi yang ada. kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
5. Empati (*Empathy*), adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

### **Kepuasan Pasien**

Menurut Nurinsan et al., (2023) Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit/klinik.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kinerja karyawan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan (Istifana et al., 2019). Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pasien mengenai kategori dari jasa yang diberikan (Yuliantoharinugroho et al., 2023). *Satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu satis yang berarti cukup dan *facere* melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan *linguistic* ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari pada yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk (Aswin Mukka Ipo et al., 2021).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan (Handayany, 2020). Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat (Pranata Indra et al., 2022). Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya. Ada perhatian terhadap keluhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas, hasil, dan derita-derita serta jerih yang dialami dalam memperoleh hasil tersebut. Indikator penilaian kepuasan pasien dalam penelitian ini yaitu (Aswin Mukka Ipo et al., 2021):

1. *Satisfaction with physical facilities* (kepuasan pada fasilitas fisik),
2. *Satisfaction with staff performance* (kepuasan pada tugas staf),
3. *Satisfaction with technical and medical services* (kepuasan pada layanan teknis dan medis),
4. *Satisfaction with cost* (kepuasan pada biaya).

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Porotu'o et al., (2021) Kinerja merupakan prestasi kerja yang berupa pencapaian rencana kerja yang dibuat oleh suatu organisasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan yang bekerja di organisasi itu baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja perawat merupakan suatu acuan pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukan pengkajian mengenai kinerja dalam meningkatkan kinerja karyawan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Kristiana et al., 2021). Penilaian kerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personil dan usaha untuk memperbaiki unjuk kerja personil dalam organisasi (Azizah Indriyani, 2019). Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia (Hafid, 2019).

Kinerja merupakan prestasi kerja yang berupa pencapaian rencana kerja yang dibuat oleh suatu organisasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan yang bekerja di organisasi itu baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan organisasi (Rivaldo, 2022). Kinerja perawat merupakan suatu acuan pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukan pengkajian mengenai kinerja dalam meningkatkan kinerja karyawan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Menurut (Hasiholan et al., 2023) indikator dari kinerja pegawai, yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*): Tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan, termasuk ketepatan, akurasi, kerapian, dan bebas dari kesalahan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*): Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*): Tingkat pemahaman dan penguasaan karyawan terhadap tugas, tanggung jawab, dan prosedur yang terkait dengan pekerjaannya.
4. Kerjasama Tim (*Teamwork*): Kemampuan bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama.
5. Kreatifitas (*Creativity*): Kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru dan inovatif.
6. Inovasi (*Innovation*): Kemampuan untuk menerapkan ide-ide baru untuk meningkatkan kinerja atau menciptakan produk/layanan baru.
7. Inisiatif (*Initiative*): Kemampuan untuk mengambil tindakan tanpa instruksi atau arahan.

### **Loyalitas Pasien**

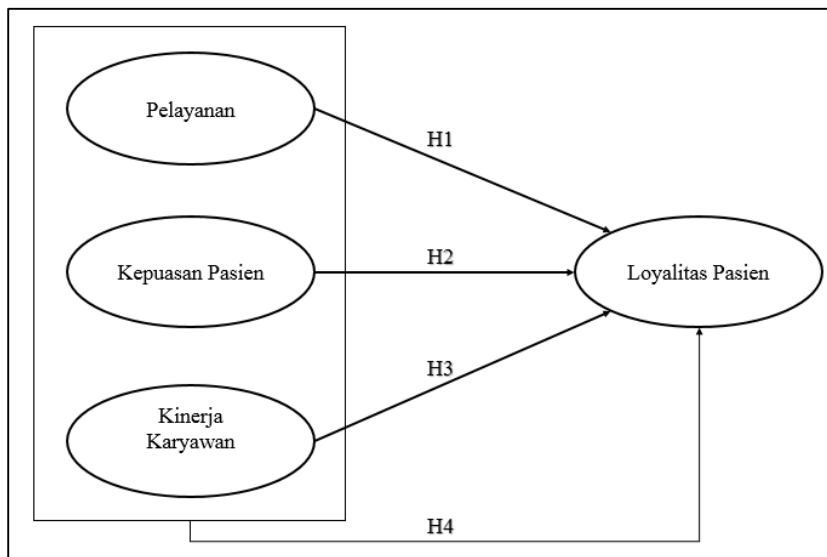
Menurut Triono et al., (2021) Loyalitas Pasien merupakan suatu komitmen yang dipegang secara kuat untuk membeli kembali atau menggunakan produk atau layanan yang disukai dimasa mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan upaya-upaya pemasaran yang memiliki potensi dapat mengubah perilaku. Loyalitas adalah keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus menerus berlangganan pada sebuah perusahaan tertentu dalam periode waktu yang panjang (Istifana et al., 2019). Dalam konteks bisnis, loyalitas dapat digunakan untuk menjelaskan kesediaan pelanggan untuk berlangganan secara terus menerus pada sebuah perusahaan dalam jangka waktu yang lama, melakukan pembelian produk, menggunakan produk secara berulang, dan secara sukarela merekomendasikan kepada orang lain (Tiyas, 2022).

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama (Sihombing, 2022). Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi kinerja karyawan secara berkelanjutan. Oentara & Bernarto, (2022) mengungkapkan bahwa. loyalitas merupakan kondisi sikap positif pelanggan dengan merek tersebut, mempunyai komitmen terhadap merek tersebut, serta mempunyai maksud untuk melakukan pembelian berulang di masa mendatang. Dimensi dari loyalitas pelanggan itu sendiri menurut (Evandinnartha et al., 2021) terdiri dari:

1. *Repeat Purchase* (Pembelian berulang),
2. *Retention* (Ketahanan/Retensi oleh pelanggan terhadap berita/issue yang negatif terhadap suatu perusahaan),
3. *Referrals* (merefereasikan perusahaan tersebut ataupun produknya kepada orang lain).

Aswin Mukka Ipo et al., (2021) menyatakan bahwa, Indikator loyalitas konsumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Positive word of mouth* (menyebarkan informasi positif),
2. *Recommending to others* (merekomendasikan kepada orang lain),
3. *Willingness to reuse the services* (kesediaan untuk menggunakan kembali layanan).



Sumber: Data dolah, 2024

**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

**Pengumpulan Data**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada filosofi positivis dalam studi populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel adalah acak, pengumpulan data melalui alat penelitian dan analisis data dengan statistik kuantitatif, yang tujuannya adalah untuk melakukan pemeriksaan pada hipotesis yang sudah dinyatakan (Asy'ari et al., 2023).

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Brebes dari Maret 2024 hingga Juli 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada tahun terakhir, terdapat sejumlah 11.303 pasien dengan rincian Rawat Jalan (10.969 pasien) dan Rawat Inap (334 pasien) dan sampel sebanyak 99 responden. Observasi wawancara, penelitian literatur dan penelitian kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini.

**Metode Analisis**

Metode yang digunakan dalam analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis pengujian hipotesis yang terdiri dari uji-t dan uji-F, analisis koefisien determinasi. Operasional variabel digunakan untuk membuat indikator untuk terhubung ke penelitian. Terdapat empat variabel dalam penelitian yaitu pelayanan (X1), kepuasan pasien (X2), kinerja karyawan (X3), dan loyalitas pasien (Y).

**Hasil**

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

**Tabel 1. Uji validitas dan uji reliabilitas**

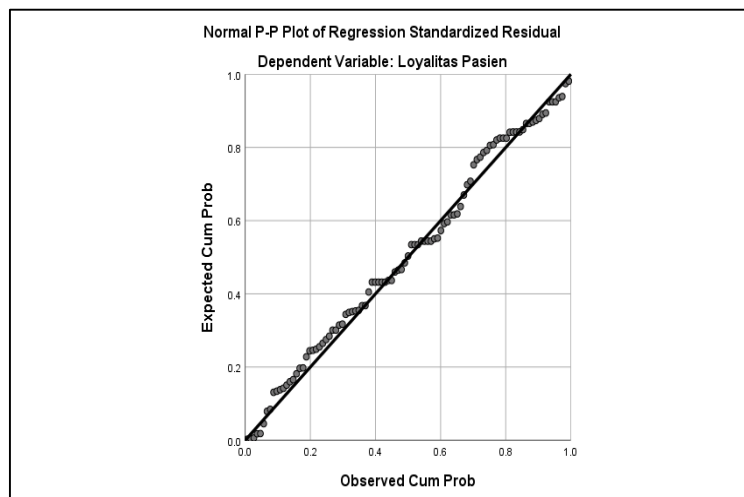
Variabel	Nama Variabel	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
X1	Pelayanan	Valid	Reliabel
X2	Kepuasan Pasien	Valid	Reliabel
X3	Kinerja Karyawan	Valid	Reliabel
Y	Loyalitas Pasien	Valid	Reliabel

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, terlihat bahwa r-hitung dari perubahan indikator modal, mental dan minat berwirausaha memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan r-tabel (0,1663), yaitu. indikator yang diterapkan. telah membuktikan valid sebagai alat pengukur variabel. Konsistensi setiap pernyataan terkait variabel pelayanan, kepuasan pasien, kinerja karyawan, dan loyalitas pasien dalam penelitian ini menunjukkan *Cronbach's alpha* > 0,60. Oleh karena itu, dinyatakan reliabel di semua variabel.

**Analisis uji asumsi klasik**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data dapat memiliki pengaruh/ terdistribusi normal atau tidak normal (Asy'ari et al., 2023). Uji normalitas yang akan dilakukan adalah SResid *p*-plot, yang mengasumsikan bahwa normalitas dapat terwujud ketika titik-titik pada plot mengarah ke sumbu (garis) diagonal. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Sumber: data diolah, 2024  
Gambar 1. Hasil Pengujian

Dilihat dari gambar di atas, kurva residual standar dan titik-titik tersebut mengikuti garis lurus. Pola titik-titik tersebut yang berupa garis lurus seperti gambar di atas membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa apakah ada kesesuaian antar variabel independen (independen). Uji multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF) dengan nilai yang telah ditentukan. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0,10 dan nilai VIF ≥ 10 (Surya & Naipospos, 2023). Hasil uji multikolinearitas untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	Std. Error		Beta				
1	(Constant)	6.720		1.255	.213		
	Pelayanan	.150	.088	1.712	.090	.810	1.234

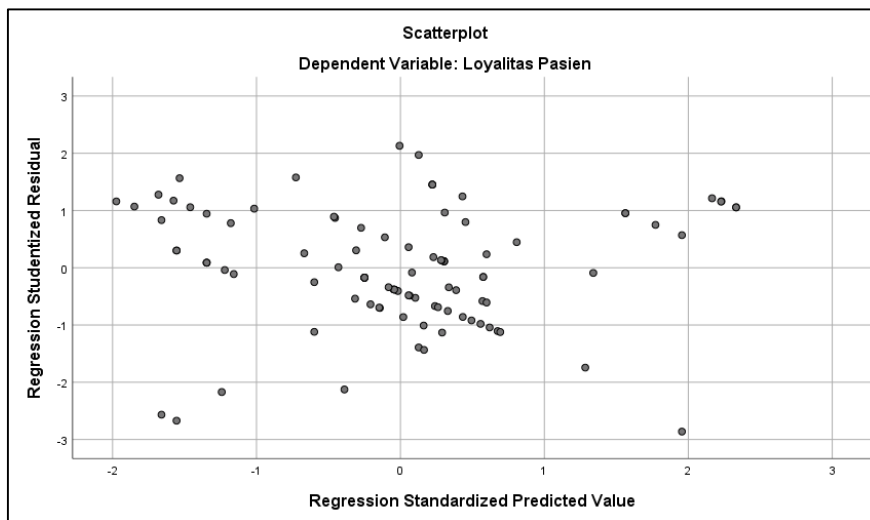
Kepuasan Pasien	.250	.123	.152	2.029	.045	.924	1.082
Kinerja Karyawan	.244	.033	.587	7.313	.000	.811	1.233

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan uji multikolinearitas dengan SPSS, bahwa variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = X1 (1,234), X2 (1,082), dan X3 (1,233) kurang dari 10 dan nilai Tolerance X1 (0,810), X2 (0,924), dan X3 (0,811) lebih dari 0,1 maka dapat dirumuskan bebas multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menampilkan bentuk yang muncul ketika terdapat variansi yang tidak sama pada residual pengamatan. Dinyatakan baik bila tidak terjadi heteroskedastisitas dengan melihat plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dan residual SRESID (Surya & Naipospos, 2023).



Sumber: data diolah, 2024

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian, titik data tidak konvergen, hanya bertumpuk naik atau turun. Dan polanya tidak berupa gelombang lebar. Yang kemudian mengecil dan mengembang kembali, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis digunakan untuk menginterpretasikan besarnya korelasi antara variabel-variabel yang independen, yaitu. pelayanan (X1), kepuasan pasien (X2), kinerja karyawan (X3), dan variabel dependen, yaitu loyalitas pasien (Y). Uji-t digunakan untuk menelusuri pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05 dan membandingkan nilai t dengan t tabel (Surya & Naipospos, 2023).

**Tabel 3. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.720	5.354		1.255	.213
Pelayanan	.150	.088	.137	1.712	.090
Kepuasan Pasien	.250	.123	.152	2.029	.045
Kinerja Karyawan	.244	.033	.587	7.313	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: data diolah, 2023

Hasil dari Uji t menunjukkan Nilai t hitung untuk variabel X1 (1,712) lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikansi X1 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,090 < 0,05$  maka keputusannya H1 ditolak. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pengujian hipotesis kedua (H2). Nilai t hitung untuk variabel X2 (2,029) lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikansi X2 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,045 < 0,05$  maka keputusannya H2 diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengujian hipotesis ketiga (H3). Nilai t hitung untuk variabel X3 (7,313) lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai signifikansi X3 lebih besar dari 0,05 atau  $0,000 > 0,05$ , maka keputusannya H3 diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien..

Uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen (pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja karyawan) yang diterapkan pada model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (loyalitas pasien) (Surya & Naipospos, 2023).

**Tabel 4. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	559.968	3	186.656	32.18	.000 <sup>b</sup>
	Residual	551.022	95	5.800		
	Total	1110.990	98			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Pelayanan, Ekuitas Merek

Sumber: data diolah, 2023

Hasil dari uji f Nilai signifikansi X1, X2 dan X3 pada Y adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $32,181 > F$  Tabel 3,088, maka H3 dinyatakan diterima dan berpengaruh signifikan X1, X2 dan X3 terhadap Y secara bersamaan.

Selanjutnya Uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa besaran persentase yang penting dalam regresi karena dapat mewakili bagus tidaknya model regresi yang diestimasi (Surya & Naipospos, 2023).

**Tabel 5**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.504	.488	2.408

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Pelayanan, Ekuitas Merek  
b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: data diolah, 2023

Besarnya pengaruh pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja karyawan terhadap variabel loyalitas pasien adalah sebesar 50,4%, dan sisanya 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## Pembahasan

### Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis pertama menyatakan bahwa Terdapat temuan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan loyalitas pasien. Nilai  $t$  hitung untuk variabel X1 (1,712) lebih besar dari  $t$  tabel (1,661) dan nilai signifikansi X1 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,090 < 0,05$  maka keputusannya H1 ditolak. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari (Wulaisfan & Fauziah, 2019). Bahwa hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari, dimana dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai kontribusi atau sumbangan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) sebesar 0,164 atau 16,4%. Hal ini berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada 83 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari yang menjadi responden, sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) diperoleh sebesar  $0,106 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z).

### Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Nilai  $t$  hitung untuk variabel X2 (2,029) lebih besar dari  $t$  tabel (1,661) dan nilai signifikansi X2 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,045 < 0,05$  maka keputusannya H2 diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari (Nurinsan et al., 2023). Berdasarkan hasil uji analisis antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, terlihat bahwa hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara langsung kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai " $t$ " hitung sebesar 3.029 yang lebih besar dari  $t$  tabel 1.66088 dengan nilai signifikansi 0,003 kurang dari  $<0,05$ . Oleh karena itu kepuasan pasien dapat membentuk perilaku pasien, artinya semakin puas pasien maka pasien akan berkomitmen untuk menjadi pasien yang loyal.

### Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai  $t$  hitung untuk variabel X3 (7,313) lebih kecil dari  $t$

tabel (1,661) dan nilai signifikansi  $X^2$  lebih besar dari 0,05 atau  $0,000 > 0,05$ , maka keputusannya  $H_3$  diterima. Dalam variabel ini, koefisien regresinya positif yang berarti bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari (Imamah et al., 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Puskesmas di Kota Bima dapat memuaskan pasien, namun demikian untuk mengetahui loyalitas pelanggan, beberapa kinerja, atribut pelayanan masih perlu ditingkatkan yaitu: ketersediaan toilet, ketersediaan dan kebersihan ruang tunggu pada tempat pelayanan kesehatan, terutama pada Puskesmas yang ada di Kota Bima, demikian pada Rumah Sakit umum maupun swasta yang ada di Kota Bima agar kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama agar masyarakat tetap berkeinginan untuk berobat pada Puskesmas maupun Rumah Sakit Umum.

### **Pengaruh Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Kinerja Karyawan secara Simultan Terhadap Loyalitas Pasien**

Hipotesis keempat menyatakan bahwa hubungan antara pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja karyawan secara simultan terhadap loyalitas pasien adalah signifikan. Nilai F hitung dalam persamaan ini sebesar 32,181 adapun untuk nilai F tabel untuk jumlah data sebanyak 99, dengan jumlah variabel bebas sebanyak 3 dan variabel terikat sebanyak 1 dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,088, maka F hitung 32,181 lebih besar dari F tabel 3,088 sehingga keputusan  $H_0$  diterima, yang artinya seluruh variabel bebas yang terdiri dari variabel pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari (Bagus Tuhu Hidayat & Hufron, 2019). Berdasarkan Model 2 Nilai signifikan t-uji pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) bernilai 0,000 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas konsumen ( $Y_2$ ). Nilai signifikan t-uji pada variabel Kinerja ( $Y_1$ ) sebesar 0,002 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variabel Kinerja ( $Y_1$ ) terhadap Loyalitas konsumen( $Y_2$ ).

### **Kesimpulan**

Dari hasil pemaparan yang telah disampaikan bertujuan guna mengetahui dan menganalisis pengaruh dari pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Adibah. Secara terinci dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan di Klinik Pratama Rawat Inap Adibah tergolong baik, namun hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan loyalitas pasien. Diperlukan upaya lain untuk meningkatkan loyalitas pasien, seperti program loyalitas pelanggan, peningkatan komunikasi dengan pasien, dan lain sebagainya.
2. Kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Rawat Inap Adibah, semakin tinggi pula loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Rawat Inap Adibah perlu terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien.
3. Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien. Klinik Pratama Rawat Inap Adibah perlu terus meningkatkan kinerja karyawannya, salah

satunya dengan memberikan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

4. Hubungan antara pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja karyawan secara simultan terhadap loyalitas pasien adalah signifikan. Artinya, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Klinik Pratama Rawat Inap Adibah perlu memperhatikan ketiga variabel ini secara menyeluruh untuk meningkatkan loyalitas pasien

#### Daftar Pustaka

- Arsy, I. Z., & Henryanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Terhadap RSUD Sungai Dareh Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervernig. *Phys. Rev. E*, *October*, 6–11. <http://www.ainfo.inia.uy/digital/bitstream/item/7130/1/LUZARDO-BUIATRIA-2017.pdf>
- Aswin Mukka Ipo, M., Kamaluddin, M., Sukotjo, E., Zaid, S., Sulaeman, N. R., & Sinarwaty. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Citra Puskesmas Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Waetuno Kec. Wangi-Wangi Kab. Wakatobi). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, *5(2)*, 74. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v5i2.19780>
- Asy'ari, A., Maulidya Makalao, D. A., & Irawan, I. (2023). Analisis Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *11(2)*, 152–175. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v11i2.3796>
- Azizah Indriyani. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Brebes. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, *8(1)*, 165–175. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *2(1)*, 56–61.
- Hafid, M. A. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, *7(2)*, 368–375. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/56>
- Hasiholan, L., Indrawati, L., & Trigono, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Linen Laundry dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tarakan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, *7(2)*, 137–143. <https://doi.org/10.52643/marsii.v7i2.3037>
- Iffan, M. (2023). Pengembangan Aspek Bisnis Pada Klinik Kesehatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2(1)*, 104–110. <https://doi.org/10.59820/pengmas.v2i1.80>
- Imamah, Putra, I. N. N. A., & Sardjijo. (2024). Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Kota Bima. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, *8(1)*, 356–365. <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i1.25584>
- Istifana, L., Ikhwan, S., Syaifulloh, M., Wahana, A. N., & Sucipto, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Mebel Sinar Jaya, Losari, Brebes. *Journal Economics and Management (JECMA)*, *1(1)*, 33–40.
- Kristiana, A., Syaifulloh, M., & Riono, B. S. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di RSUD Islami Mutiara Bunda. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, *16(1)*, 104–114. <https://ojs3.umc.ac.id/index.php/VL/article/view/1702>

- Lidia, B., & Ardan, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud I.a Moeis Samarinda. *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)*, 6(2), 63–68. <https://doi.org/10.54100/bemj.v6i2.92>
- Martini, N. N. P., Rochmah, A., & Susbiyani, A. (2023). Study Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 253–267. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.463>
- Nurinsan, N., Renea, A. S., & Asri, A. M. (2023). Determinasi Kualitas Pelayanan Puskesmas, Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Merdeka Bogor. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(1), 84–90. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.1.84-90>
- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Well Clinic Gading Serpong. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 1–14.
- Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 11(1), 80–85. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Porotu'o, A. C., Kairupan, B. H. R., & Wahongan, G. J. P. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 567–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.32936>
- Pranata Indra, D., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 199–212. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.418>
- Putri, D. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Fatma Medika Kabupaten Gresik. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 63–70. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i2.6683>
- Rivaldo, Y. (2022). Monograf Peningkatan Kinerja Karyawan. In *Eureka Media Aksara*.
- Sanosra, A., Nursaid, & Sugroho, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen (JEBM)*, 15(1), 122–132. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>
- Solichatun, U., Indriyani, A., Riono, S. B., & ... (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes. *JECMER: Journal of ...*, 1(3), 232–243. <https://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/article/view/96%0Ahttps://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/article/download/96/82>
- Surya, I., & Naipospos, N. Y. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan dalam Keputusan Pembelian Produk Asuransi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(1), 89–92. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i1.2791>
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21–29. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.375>
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 17(2), 203.

<https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612>

YuliantoHarinugroho, Y., Rofik, M., & Fahlefi, W. (2023). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 14(1), 18–26.