

**PP KUALITAS PELAYANAN DAN KECEPATAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI DI
KLINIK KECANTIKAN L'VIORS SIMPRUG**

Cindy Hartono
Universitas Kristen Krida Wacana

Correspondence		
Email: cndyhartono@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 16 February 2024	Accepted: 25 February 2024	Published: 26 February 2024

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik kecantikan L'VIORS cabang Simprug, Jakarta Selatan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kecantikan L'VIORS cabang Simprug, Jakarta Selatan. Dengan pemahaman yang lebih baik dari segi kepuasan pasien dapat mengembangkan strategi untuk menjaga loyalitas pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan p value 0.552, ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan p value <0.001, ada hubungan signifikan secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value <0.001, tidak ada hubungan signifikan secara langsung antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value 0.128, ada hubungan signifikan secara langsung antara kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value <0.001. Hasil statistik dengan sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien signifikan (p value<0.001) menjadi mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien tidak signifikan (p value 0.6) menjadi mediasi antara variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; Kecepatan pelayanan; Loyalitas; Kepuasan

Pendahuluan

Salah satu masalah penting terkait dampak perkembangan dunia saat ini terhadap lingkungan adalah kesehatan. Berkembangnya industri saat ini berdampak negatif pada lingkungan masyarakat. Industri yang semakin berkembang juga mempengaruhi kesehatan. Indonesia sendiri masih di antara negara-negara dengan industri yang baru saja berkembang.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh setiap badan usaha agar tetap bertahan dalam persaingan dunia usaha yang semakin banyak inilah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Perkembangan bisnis jasa dewasa ini terutama di kota – kota besar menunjukkan kemajuan yang semakin pesat dan tingkat persaingan yang ketat pula, sehingga calon konsumen banyak diuntungkan dengan alternatif pilihan yang semakin beragam.

Banyaknya perusahaan dalam bidang perawatan kulit, membuat pelanggan lebih teliti dalam memilih perusahaan yang memang benar – benar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka. Dengan begitu perusahaan dalam bidang perawatan jada harus lebih dahulu melakukan survey tentang perawatan yang seperti apa yang memang diinginkan pelanggan saat ini, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Saat ini banyak masyarakat khususnya wanita yang telah mengerti akan pentingnya menjaga kecantikan dari dalam maupun luar. Mulai dari remaja hingga orang dewasa, wanita maupun pria. Bukan hanya dalam berpakaian, namun juga kecantikan pada kulit wajah dan

tubuh sudah menjadi prioritas utama dalam berpenampilan. Cantik merupakan kunci utama bagi kaum wanita yang dapat membuat wanita menjadi lebih percaya diri. Kaum pria juga tidak kalah dengan kaum wanita dalam menjaga kesehatan kulit wajahnya, bahkan banyak orang-orang yang rela mengorbankan waktu berjam-jam di klinik kecantikan tertentu hanya demi menjaga penampilan supaya tetap menawan.

Masalah penampilan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada, bahwa masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik.

Dalam kesadaran kaum wanita akan kecantikan dan perawatan kulit semakin berkembang. Dapat dilihat dari banyaknya wanita yang senantiasa dituntut untuk dapat menjaga penampilannya terutama dari segi kebersihan wajah dan tubuh. Situasi ini mendorong klinik kecantikan, L'VIORS untuk terus memberikan inovasi untuk menciptakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas yang dicari oleh pelanggan.

Sebagai klinik kecantikan, L'VIORS dituntut harus memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelanggan dengan SDM dan dokter yang telah berpengalaman dibidang kecantikan dengan menggunakan teknologi dan peralatan yang modern dan terbaru serta suasana nyaman dari proses pelayanan yang diberikan untuk pelanggan.

Klinik kecantikan harus memberikan layanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan memperhatikan kode etik profesi dan medis, menurut paradigma baru pelayanan kesehatan. Di tengah perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, klinik kecantikan harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kelangsungan hidup sebuah organisasi bergantung pada kualitasnya. Jika suatu organisasi ingin bertahan dan berkembang, ia harus mengikuti gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu. Dalam persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, penyedia layanan harus selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik mereka. Dalam persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, penyedia layanan harus selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik mereka. Ketika datang ke barang dan jasa, konsumen akan mencari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, peningkatan jumlah pesaing merupakan masalah utama. Oleh karena itu, klinik harus selalu mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan loyal terhadap klinik kecantikan (Mahfudhoh dan Muslimin, 2020).

Keluaran pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan harapan mereka. Pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan standar pelayanan klinik. (Yerry Soumokil, et al., 2021)

Klinik kecantikan tidak dapat melakukan perubahan sendiri untuk meningkatkan mutu, melainkan dengan bekerja sama dengan para petugas kesehatan yang terlibat, karena perawat lebih banyak berhubungan dengan pasien dan setiap tindakan dan pelayanan perawat akan dianggap sebagai standar pelayanan.

Service quality yang baik mencerminkan arti penting bagi siklus hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Keberhasilan sebuah klinik kecantikan memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra yang positif.

Menurut (Normasari et al., 2013) bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dari keputusan-keputusan manajemen dalam tindak lanjut terhadap keluhan yang dilakukan dengan melakukan perbaikan pelayanan secara sistematis yang pada akhirnya dapat

menciptakan kepuasan, karena hal tersebut menjadi parameter yang sangat penting dalam keberlangsungan bisnis. Dengan adanya kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh klinik kecantikan, maka akan dapat menciptakan suatu keunggulan kompetitif yang dapat berupa image positif dari pasien. Keunggulan suatu produk layanan tergantung pada keunikan atau ciri-ciri karakteristik dan kualitas yang ditunjukkan oleh layanan tersebut, apakah itu sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi adalah waktu pelayanan, yang terdiri dari ketepatan dan kecepatan waktu. Kedua faktor ini berkorelasi langsung dengan kepuasan pasien. (Alifah, et al., 2017).

Jumlah waktu yang dihabiskan pasien untuk mendapatkan pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga pemberian obat, dikenal sebagai waktu tunggu. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dihadapi oleh praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu yang berlebihan yang menyebabkan pasien tidak puas. Waktu tunggu yang berlebihan juga berpotensi mengurangi kualitas pelayanan. (Putri, et al., 2020)

Ketepatan kedatangan dokter sesuai jadwal yang ditentukan oleh klinik kecantikan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan. Ketepatan waktu kedatangan dokter dalam melayani pasien akan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila dokter datang tidak tepat waktu untuk melayani pasien, maka hal ini akan semakin menurunkan kepuasan pasien. (David, 2014)

Pelayanan yang bermutu akan mempermudah dalam pencapaian keberhasilan setiap tujuan dari penyelenggaraan pelayanan. Keterlibatan petugas secara langsung kepada pasien dapat dilihat dari segi kinerja. Petugas yang mampu memberikan layanan dengan baik sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi yang kemudian akan memberikan waktu layanan yang lebih singkat karena kemampuan kinerja yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. (Andik, 2018)

Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di klinik kecantikan sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan klinik kecantikan itu lagi atau tidak. Sehingga bila ada pelanggan tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut. Meski potensi pasar salon kecantikan di Jakarta terus tumbuh, namun tidak menjamin tingkat pertumbuhan pendapatan, jumlah klien, dan rata-rata pengeluaran per klien (Widjaja, 2016).

Dengan banyaknya klinik kecantikan di Jakarta, persaingan antar klinik kecantikan semakin ketat. Keluhan pasien atas pelayanan memiliki potensi untuk pasien tidak mau kembali perawatan di klinik tersebut. Hal ini harus dihindari dari klinik kecantikan L'VIORS dan menjaga pasien agar tetap kembali perawatan dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Jumlah pasien sejak tahun 2021 selama satu tahun sebanyak 150, dan pada tahun 2022, jumlah pasien adalah sebanyak 160 Pada tahun 2021, klinik kecantikan L'VIORS membuat angket keluhan, saran, dan pujian yang diisi oleh setiap pasien yang datang untuk perawatan. Data yang didapat:

Tabel 1.1 Data Angket Klinik Kecantikan L'VIORS Jakarta Selatan 2021

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Puas	153	95,625%
2.	Mengganti snack di ruang tunggu	2	1,25%
3.	Menambahkan treatment	2	1,25%

4.	Menambahkan promo	1	0,625%
5.	Pengerjaan yang lebih cepat	1	0,625%
6.	Musik yang kurang terdengar	1	0,625%
Total		160	100%

Berdasarkan data yang ada pada tahun 2022 hingga Juli 2023, dari kecepatan pelayanan belum ada data yang konkrit, namun jika dari data durasi pasien datang hingga selesai perawatan, didapati durasi tergantung dari perawatan yang diambil, rata-rata bisa menghabiskan waktu 2-3 jam sejak datang hingga selesai. Namun pada pasien yang sudah mengatur jadwal, pasien akan segera mendapatkan kabin perawatan dan langsung konsul dengan dokter di dalam ruangan kabin sehingga waktu untuk menunggu lebih sebentar dibandingkan pasien yang belum melakukan janji untuk melakukan perawatan akan menunggu hingga tersedia kabin yang kosong, sehingga waktu untuk pasien menunggu akan memakan waktu lebih panjang. Hal ini dilakukan untuk mengutamakan pasien-pasien yang sudah melakukan janji perawatan pada hari tersebut.

Di antara waktu sejak datang, pasien biasanya menunggu giliran untuk konsultasi lalu menentukan perawatan apa yang akan dilakukan, lalu menunggu kembali untuk giliran perawatannya sampai ada terapis atau dokter yang tersedia tergantung dari tindakan perawatan yang diambilnya. Pada waktu tersebut, pasien akan menunggu di dalam kabin masing-masing dan akan diberikan snack dengan beberapa pilihan seperti biskuit, wafer, ataupun coklat, dan juga minuman yang dapat dipilih, diantaranya ada minuman jahe hangat, susu coklat, kopi, ataupun teh. Di setiap ruangan juga difasilitasi dengan AC dan juga tersambung dengan speaker yang memutar lagu-lagu instrumental.

Dari loyalitas pasien, didapati sebagian besar pasien datang kembali untuk melakukan perawatan, diantaranya karena sudah melihat hasil dari perawatan yang dilakukan oleh kerabat sekitar, sehingga banyak diantara mereka yang memutuskan untuk rutin perawatan di klinik ini. Tidak jarang yang sudah berlangganan lebih dari 1 tahun. Namun, tidak jarang juga pasien baru datang atas rekomendasi dari kerabat yang sudah mendapatkan hasil dari perawatan mereka, sehingga mereka memutuskan untuk mengajak kerabat sekitarnya untuk melakukan perawatan di klinik ini.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik kecantikan L'VIORS cabang Simprug, Jakarta Selatan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Kecantikan L'VIORS cabang Simprug, Jakarta Selatan. Dengan pemahaman yang lebih baik dari segi kepuasan pasien dapat mengembangkan strategi untuk menjaga loyalitas pasien.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Kecantikan L'VIORS cabang Simprug, Jakarta Selatan pada bulan September hingga November 2023. Setiap bulannya, pasien yang datang ke klinik ini sekitar 200-300 pasien per bulan. Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Jumlah pasien pada bulan Oktober 2023 adalah 532 pasien, maka penulis menggunakan rumus Slovin agar penelitian dapat lebih mudah. pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah Penelitian Lapangan dan Penelitian Kepustakaan. Dalam proses menghitung peneliti menggunakan bantuan program computer IBM SPSS Statistic Version 23 For Windows.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas merupakan usaha untuk menilai tingkat kesahihan masing-masing item pertanyaan dalam kuisisioner. Berikut hasil uji validitas kuisisioner:

Tabel 1 Validitas Kualitas Pelayanan

NO	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.598	0,40 < rxy	Valid
2	0.570	0,40 < rxy	Valid
3	0.881	0,40 < rxy	Valid
4	0.496	0,40 < rxy	Valid
5	0.865	0,40 < rxy	Valid
6	0.861	0,40 < rxy	Valid
7	0.880	0,40 < rxy	Valid
8	0.870	0,40 < rxy	Valid
9	0.602	0,40 < rxy	Valid
10	0.570	0,40 < rxy	Valid

Tabel 2 Validitas Kecepatan Pelayanan

NO	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.683	0,40 < rxy	Valid
2	0.644	0,40 < rxy	Valid
3	0.601	0,40 < rxy	Valid
4	0.529	0,40 < rxy	Valid
5	0.695	0,40 < rxy	Valid
6	0.696	0,40 < rxy	Valid

Tabel 3 Validitas Kepuasan Pelayanan

NO	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.899	0,40 < rxy	Valid
2	0.655	0,40 < rxy	Valid
3	0.524	0,40 < rxy	Valid
4	0.901	0,40 < rxy	Valid

Tabel 4 Validitas Loyalitas Pelayanan

NO	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.577	0,40 < rxy	Valid
2	0.671	0,40 < rxy	Valid
3	0.869	0,40 < rxy	Valid
4	0.882	0,40 < rxy	Valid
5	0.874	0,40 < rxy	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid karena r hitung > r tabel, maka seluruh item dapat dinyatakan valid.

Reliabilitas Kecepatan Pelayanan

Uji reliabilitas pada kuisioner memiliki tujuan untuk menguji kuisioner dapat diandalkan atau dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach alpha* dengan tingkat keadalan tiap-tiap bagian dari variabel kuisioner. Berikut hasil uji reabilitas kuisioner

Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas Kuisioner

Variabel	Kuisioner Alpha	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.772	xyz>0,60	Reliabel
Kecepatan Pelayanan	0.756	xyz>0,60	Reliabel
Kepuasan Pelayanan	0.803	xyz>0,60	Reliabel
Loyalitas	0.79	xyz>0,60	Reliabel

Hasil Uji Reabilitas menunjukkan semua variabel kuisioner dinyatakan reliabel karena melebihi koefisien tabel yaitu 0.6, sehingga kuisioner andal dan dapat dipercaya sebagai alat penelitian.

Hasil Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada perawat di Klinik Kecantikan L'VIORS Simprug

*Analisa Univariat**Data Umum***Tabel 6 Distribusi Profil Responden**

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	21	8.2
Perempuan	236	91.8
Total	257	100%
Variabel	Frekuensi(f)	Presentase(%)
Tingkat Pendidikan		
SD	5	1.9
SMP	0	0
SMA/K	24	9.3
S1	180	70
S2	48	18.7
	257	100

Data Khusus

1. Kualitas Pelayanan

Tabel 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Interval	Frekuensi (f)	Presentase%)	Mean
1	Sangat Tidak Baik	1,00 - 1,80	2	0.8	
2	Tidak Baik	1,81 - 2,60	5	1.9	
3	Kurang Baik	2,61 - 3,40	21	8.2	4.12
4	Baik	3,41 - 4,20	122	47.5	
5	Sangat Baik	4,21 - 5,00	107	41.6	
Total			257	100	

2. Kecepatan Pelayanan

Tabel 8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kecepatan Pelayanan

No	Kecepatan Pelayanan	Interval	Frekuensi (f)	Presentase%)	Mean
1	Sangat Tidak Baik	1,00 - 1,80	0	0	
2	Tidak Baik	1,81 - 2,60	0	0	
3	Kurang Baik	2,61 - 3,40	34	13.2	
4	Baik	3,41 - 4,20	163	63.4	3.93
5	Sangat Baik	4,21 - 5,00	60	23.3	
Total			257	100	

3. Kepuasan Pasien

Tabel 9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pelayanan	Interval	Frekuensi (f)	Presentase%)	Mean
1	Sangat Tidak Baik	1,00 - 1,80	2	0.8	
2	Tidak Baik	1,81 - 2,60	7	2.7	
3	Kurang Baik	2,61 - 3,40	13	5.1	
4	Baik	3,41 - 4,20	147	57.2	4.10
5	Sangat Baik	4,21 - 5,00	88	34.2	
Total			257	100	

4. Loyalitas Pasien

Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien

No	Kepuasan Pelayanan	Interval	Frekuensi (f)	Presentase%)	Mean
1	Sangat Tidak Baik	1,00 - 1,80	0	0	

2	Tidak Baik	1,81 - 2,60	5	1.9	
3	Kurang Baik	2,61 - 3,40	21	8.2	4.13
4	Baik	3,41 – 4,20	143	55.6	
5	Sangat Baik	4,21 – 5,00	88	34.2	
Total			257	100	

*Analisa Bivariat***Hubungan Kecepatan Pelayanan dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelayanan****Tabel 11 Hasil Uji Hubungan Kecepatan Pelayanan dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelayanan**

Variabel Independen	Variabel Dependen
	Kepuasan Pelayanan (p value)
Kualitas Pelayanan	< 0.001
Kecepatan Pelayanan	0.552

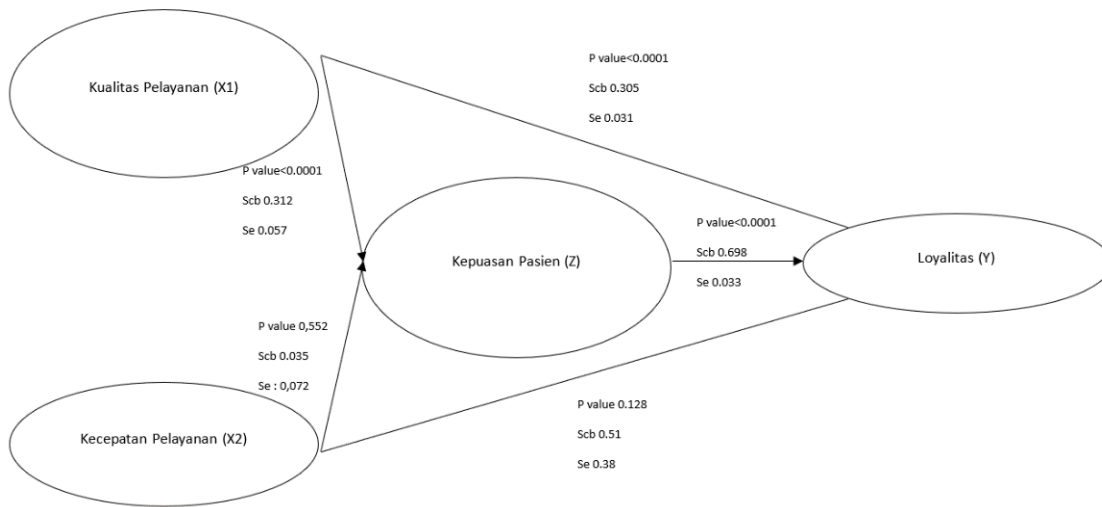
Hubungan Kecepatan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**Tabel 12 Hasil Uji Hubungan Kecepatan Pelayanan dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelayanan**

Variabel Independen	Variabel Dependen
	Loyalitas Pasien (p value)
Kualitas Pelayanan	<0.001
Kecepatan Pelayanan	0.128
Kepuasan Pasien	< 0.001

Analisa Verikatif

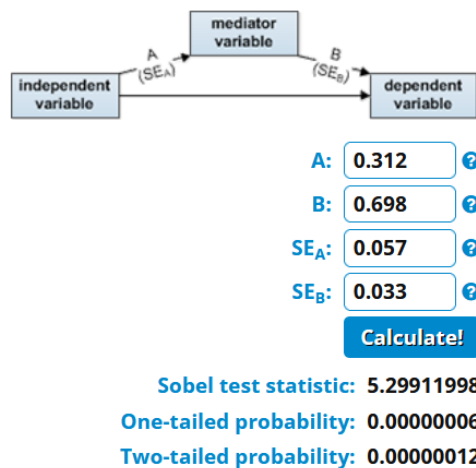
Analisa verifikatif merupakan metode analisa yang melibatkan variabel mediasi. Analisa jalur dalam penelitian ini menggunakan uji *Sobel Test*. Sobel-test digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu kepuasan pasien. Menurut Ghozali (2011) suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai signifikansi Z jika kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama antara variabel independent terhadap variabel dependen. Perhitungan tes sobel dapat menggunakan kalkulator secara online.

Gambar 1. Diagram Analisa Jalur

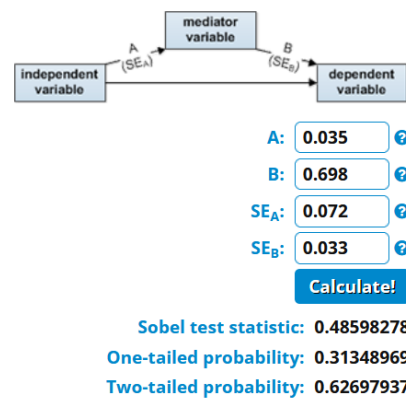


Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara langsung adalah 0,305 dan besar pengaruh tidak langsung yang dipengaruhi oleh variabel mediasi kepuasan yaitu $0,312 \times 0,698 = 0,217$. Besar pengaruh total pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah $0,305 + 0,217 = 0,522$. Besar pengaruh variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas secara langsung adalah 0,51 dan besar pengaruh tidak langsung yang dipengaruhi oleh variabel mediasi kepuasan yaitu $0,035 \times 0,698 = 0,02$. Besar pengaruh total pada kecepatan pelayanan terhadap loyalitas adalah $0,305 + 0,02 = 0,325$.

Gambar 2. Analisa dengan sobel test pada Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan mediasi Kepuasan Pelayanan



Gambar 3. Analisa dengan sobel test pada Kecepatan Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan mediasi Kepuasan Pelayanan



Hasil statistik dengan sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien signifikan (p value < 0.001) menjadi mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil statistik dengan sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien tidak signifikan (p value 0.6) menjadi mediasi antara variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Pembahasan Penelitian

Hubungan pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien

Kecepatan pelayanan di Klinik dirasakan oleh mayoritas pasien sudah termasuk baik yaitu sebanyak 163 responden (63.4%) dengan mean 3.93 termasuk dalam klasifikasi kecepatan pelayanan baik (3,41 – 4,20). Hubungan antara variabel kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak signifikan dengan p value 0.552. Hasil penelitian tidak sesuai dengan penelitian oleh Jannah AN tahun 2017 menunjukkan hubungan signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan korelasi negatif, yang dapat diartikan semakin singkat waktu maka kepuasan semakin tinggi. Penelitian oleh Ernawati, dkk, tahun 2018 menunjukkan hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan signifikan, penelitian tersebut melibatkan 199 responden. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian oleh Putri tahun 2018 yang menemukan tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan. Hubungan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien tidak signifikan karena setiap pasien yang ingin berkunjung telah melakukan reservasi sehingga waktu tunggu relatif singkat atau minimal dan tidak antrian. Hal tersebut yang membuat pasien merasa variabel kecepatan pelayanan merupakan standar klinik, bukan hal yang dapat menjadi faktor menambah kepuasan pada pasien.

Hubungan pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, sebagian besar merespon bahwa kualitas pelayanan termasuk kualitas baik sebanyak 122 responden (47,5%) dengan nilai mean atau nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah 4.12, dapat diklasifikasikan termasuk kualitas pelayanan baik (3,41–4,20). Uji bivariat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapatkan hubungan signifikan dengan p value < 0.001. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian oleh Dewi RR tahun 2016 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin meningkat kualitas pelayanan sejalan dengan peningkatan kepuasan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Dewi M tahun 2016 yang menunjukkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rehab medik pada rumah sakit tersebut. Hasil penelitian serupa pada penelitian oleh Imran, Yulhasri tahun 2021 yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian menunjukkan kecenderungan pengaruh dari kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan di klinik tempat penelitian sudah dirasakan baik oleh mayoritas pasien oleh sebab itu klinik dapat mempertahankan maupun meningkatkan dengan cara monitoring kualitas pelayanan berdasarkan standar operasional, memastikan klini dapat memberikan pelayanan yang *tangibles* berupa tempat tunggu yang nyaman, pelayanan tenaga medis yang handal(*reliable*), rasa aman dan percaya terhadap klinik(*assurance*) serta rasa empati dalam pelayanan. Dimensi pelayanan yang diterapkan dengan baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien, dan evaluasi rutin dapat mempertahankan pelayanan sudah baik.

Hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Loyalitas pasien di klinik tempat penelitian sebagian besar termasuk baik dengan 143 responden(55,6%) dan mean 4.13 yang dapat diklasifikasikan sebagai loyalitas pasien baik. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien secara langsung signifikan dengan p value <0.001. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian Dewi RR tahun 2016 yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas berhubungan secara signifikan dan berpengaruh positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akan menaikkan loyalitas pasien. Penelitian oleh Romadhona N et al tahun 2019, Suryaningrat D tahun 2018 dan Fitriani S tahun 2015 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pemaparan beberapa hasil penelitian menunjukkan simpulan yang serupa, hal ini dikarenakan setiap dimensi kualitas (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) dapat memunculkan persepsi positif sehingga dapat menaikkan loyalitas pasien. Klinik dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik agar loyalitas pasien tetap terjaga. Langkah yang dapat dilakukan untuk peningkatan loyalitas dalam kualitas adalah monitoring kualitas agar selalu sesuai dengan standar klinik dengan memastikan setiap pelayanan berdasarkan standar operasional serta lakukan evaluasi rutin pada setiap divisi klinik.

Hubungan pengaruh kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien

Hubungan antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien secara langsung signifikan dengan p value = 0.128. Hasil sesuai dengan penelitian oleh Fitri A, et al tahun 2016 yang menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value 0.685. Hasil penelitian tidak sesuai dengan penelitian Dewi RR tahun 2016 yaitu pengaruh kecepatan pelayanan terhadap loyalitas berhubungan secara signifikan dan berpengaruh positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akan menaikkan loyalitas pasien. Kecepatan pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit maupun klinik, akan tetapi hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien. Perbedaan hasil penelitian dapat disebabkan oleh karakteristik pasien yang berbeda setiap klinik dan sistem dalam manajemen klinik. Klinik tempat penelitian menerapkan sistem reservasi sehingga sudah menjadi standar bahwa setiap pasien yang datang ke klinik sesuai waktu yang ditentukan. Pasien yang sudah rutin kontrol ke klinik tidak terpengaruh faktor kecepatan pelayanan karena waktu tunggu yang minimal dan kecepatan pelayanan sudah menjadi standar klinik.

Hubungan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Kepuasan pasien yang konsultasi di klinik, mayoritas pasien merasa kepuasan dalam pelayanan baik dengan total 147 responden (57.2%) dan mean 4.10 yang dapat diklasifikasikan sebagai kepuasan pasien baik (3,41–4,20). Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki

hubungan yang signifikan dengan p value < 0.0001 . Hasil penelitian sesuai dengan penelitian oleh Fitriani S et al tahun 2015, Nurlitasari et al, dan Lestari A tahun 2016 yang menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Pemaparan beberapa hasil menunjukkan hubungan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian persepsi yang dipengaruhi oleh akumulasi pengalaman yang dirasakan saat menjalani konsultasi di klinik. Pasien yang merasa kepuasan baik memiliki makna bahwa pelayanan memenuhi hal yang diharapkan, sehingga dapat mendorong pasien untuk kembali datang konsultasi ke klinik. Hal tersebut yang menyebabkan variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada setiap hasil penelitian sesuai dengan penelitian lain. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada klinik bahwa pelayanan yang sudah baik menghasilkan loyalitas baik, dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan memberikan pengalaman yang sesuai harapan atau melebihi yang diharapkan oleh pasien. Evaluasi rutin disarankan terhadap klinik tentang kepuasan pasien dan loyalitas, agar hasil evaluasi menggambarkan hasil perubahan yang telah dilakukan dan menjadi masukan jika ada kekurangan terhadap klinik.

Hubungan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dari pelayanan Klinik Kecantikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian oleh Susanto H et al tahun 2019 dan Trisnawati et al tahun 2014 yang menyatakan ada pengaruh positif kualitas dalam pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien, diartikan dengan peningkatan kualitas pelayannya maka sejalan dengan peningkatan loyalitas pasien. Hasil penelitian didukung dengan penelitian oleh Lestari A (2016) dan Putu IMAM(2018) hasil analisa menunjukkan variabel kepuasan pasien dapat memediasi antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian dapat sejalan karena kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap pengalaman yang akan membentuk persepsi pada pasien berupa persepsi baik dan buruk, hal ini berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Persepsi yang baik dan sesuai yang diharapkan pasien akan membuat pasien memiliki kepuasan yang baik dan loyalitas pasien meningkat. Klinik dapat tetap menjaga tingkat kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi kualitas (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) sehingga kepuasan pasien terjaga dan loyalitas pasien tetap baik atau meningkat menjadi sangat baik.

Hubungan pengaruh dari kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dari pelayanan Klinik Kecantikan

Hasil analisa jalur dengan metode sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien tidak signifikan (p value = 0.6) menjadi mediasi antara variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Ardoni, et al (2022) yang menunjukkan variabel kepuasan tidak signifikan sebagai variabel intervening atau mediasi antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Pemaparan hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian oleh Garem et al (2023) yang menunjukkan variabel kepuasan sebagai mediasi tidak terdapat hubungan signifikan dalam variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien, dalam penelitian tersebut ditemukan tidak hubungan signifikan secara langsung antara variabel kecepatan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang akan melakukan perawatan di klinik tempat penelitian sudah reservasi jadwal, pasien akan segera mendapatkan kabin perawatan dan langsung konsultasi dengan dokter sehingga waktu untuk menunggu minimal dan efisien. Hal tersebut

membuat variabel kecepatan menjadi yang standar yang memang sudah seharusnya dan pasien merasa hal tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Klinik yang telah menjalankan sistem reservasi dan membuat waktu lebih efisien agar tetap dipertahankan walaupun hasil data tidak signifikan karena kecepatan pelayanan menjadi hal standar klinik oleh pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan p value 0.552
2. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan p value <0.001
3. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan signifikan secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value <0.001
4. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan signifikan secara langsung antara kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value 0.128
5. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan signifikan secara langsung antara kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan p value <0.001
6. Hasil statistik dengan sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien signifikan (p value<0.001) menjadi mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
7. Hasil statistik dengan sobel test menunjukkan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien tidak signifikan (p value 0.6) menjadi mediasi antara variabel kecepatan pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Agustina Fajarini, Lista Meria. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA Ekonomi*. 1(2), 481-491.
- Akbar. M.A. (2011). *Analisis Regresi Logistik Multinomial untuk Mengetahui Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa matematika UNM Setelah Selesai S1*. Skripsi. Universitas Negeri Makassar. Makassar
- Alifah Nur Jannah, Kiswaluyo, Ristya Widi E.Y. (2015). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1).
- Alrasheedi, Khaled & AL-Mohaithef, Mohammed & Edrees, Hanan & Chandramohan, Sriram. (2019). The Association Between Wait Times and Patient Satisfaction: Findings From Primary Health Centers in the Kingdom of Saudi Arabia. *Health Services Research and Managerial Epidemiology*. 6. 233339281986124. 10.1177/2333392819861246.
- Aminah, dkk. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Pangkalpinang. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*. 17(2), 52.
- Amstrong, M dan Baron F. (2016). *Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh*, Jakarta: Erlangga.

- Andik. (2018). Hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Tenaga Kesehatan dan Kondisi Lingkungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas I Sokaraja. Fakultas Ilmu Kesehatan UMP.
- Arab, Moufida & Tabatabaei, Sm & Rashidian, Arash & Forushani, A & Zarei, Ehsan. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iranian journal of public health*. 41. 71-7.
- Armstrong, Kotler. (2015). *Marketing introducing prentice Hall twelfth edition*. England: Person education.
- Aulia Nurfadillah, Sali Setiatin. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133-1139.
- Ayu, S. A. (2016). "Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pusat Bintang Amin Bandar Lampung" *Jurnal Kesehatan Holistik (The Journal Holistic Healthcare)*, 10(4), 1- 4.
- Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Bielen, F and Demoulin. 2007. Waiting Time Influence On The SatisfactionLoyalty Relationship In Services. *Managing Service Quality*. 17, 2. 174- 193.
- Dat, Luu Tien, "Associations Between Waiting Time and Patient Satisfaction Level at Tan Phu District Hospital in Ho Chi Mihn City, Vietnam" (2019). Master's Theses. 115. <https://digscholarship.unco.edu/theses/115>
- David, Tita Hariyanti , Erika Widayanti L. (2014). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1).
- Dewi M(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*; Vol 5(2) p.535-44.
- Dewi RR(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *UMM*. p.146-55.
- Fahmi, Irham. (2018). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Cetakan kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi.
- Ferreira, Diogo & Vieira, Ines & Pedro, Maria & Caldas, Paulo & Varela, Miguel. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. 11. 639. [10.3390/healthcare11050639](https://doi.org/10.3390/healthcare11050639).
- Fransiska LA. (2017). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Operasi Elektif terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS di RSKH Batu. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Fitriani S, Trisnawati R(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi. Vol 17(1). P. 42-52
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- H. B Handoko. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Salemba Empat, 30.
- Hidayah, Mohammad Nurul. Asiah Hamzah. Darmawansyah. (2014). Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Gorontalo. *Jurnal. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.

- Husna & Suryana. (2017). Metodologi Penelitian dan Statistik. BPPSDMK Kementerian Kesehatan.
- Imran, Yuliasri, Almasdi, Syavardie Y(2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*; Vol 5(3) p. 389-96.
- Irmawati & Nurhaedah. (2017). Metodologi Penelitian. BPPSDMK Kementerian Kesehatan.
- Jannah AN, Kiswaluyo, Ristya WEY(2017). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *Jurnal Pustaka Kesehatan*; Vol 5(1) p. 133-7.
- Jaya. (2020) Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Quadrant.
- Jones, C.P. (2000). *Investments: Analysis and Management*. 7th Edition. John Wiley & Sons, New York.
- Kemenkes RI. (2008). Peraturan No 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. (<http://bprs.kemkes.go.id>, diakses: 7 Juli 2023)
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Kotler P dan Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT Macanajaya Cemerlang.
- Kotler P. (2012). *Principles of Marketing*. 14 th Edition. New Jersey: Prentice Hall Int'l.
- L Nurlitasari(2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. UTA45Jakarta.
- Laeliyah & Subekti. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. (<https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>, diakses: 7 Juli 2023)
- Lei, P., Jolibert, A. A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. (2012). *BMC Health Serv Res* 12, 436. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-436>
- Lestari A(2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*.
- Liu S, Li G, Liu N, Hongwei W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry*. (2021) Jan-Dec;58:469580211007221. doi: 10.1177/00469580211007221. PMID: 33834860; PMCID: PMC8040618.
- M. Arifki Zainaro. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*. 14(2), 187-194.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Manzoor, Faiza & Wei, Longbao & Abid, Hussain & Asif, Muhammad & Shah, Syed Irshad Ali. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*. 17. 3318. 10.3390/ijerph16183318.
- Marzo RR, Bhattacharya S, Ujang NB, Naing TW, Huong Fei AT, Chun CK, Xue Ting CP, Rajah PA, Shanmuganathan KA. The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. (2021). *J Educ Health Promot*. May 20;10:160. doi: 10.4103/jehp.jehp_979_20. PMID: 34222535; PMCID: PMC8224513.
- Mu'ah dan Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Nguyen, Nhi & Trần, Khoa & Nguyen, Tuyet. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference and Adherence*. Volume 15. 2523-2538. 10.2147/PPA.S333586.

- Normasari, Selvy, Kumadji, Srikandi, & Kusumawati, Andriani. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2)
- Noviyanti. (2020) Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A, V. Zeithaml dan L.L. Berry. (2005). Servqual: Review, Critique Research Agenda. *Journal of Marketing*.
- Pertiwi AS & Rochmah TN. (2019). Implementation of Theory of Constraint on Waiting Time of Prescription Service. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 7(1), 1-8.
- Pradana A. (2014). Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Persepsi Klien terhadap Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jatiroto Lumajang. Skripsi. Universitas Jember.
- Putri Wulandari, Renny Listiawaty, Aidil Hafiz. (2020). Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*. 3, (2).
- Putu IMAM, Suyatna N, Indiani YLP (2018). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction In Bali Siloam Hospital. *Jagadhita*. Vol5(1) p. 2-5.
- Rikomah, S. E. (2017). Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Deepublish.
- Soper, D.S. (2024). Sobel Test Calculator for the Significance of Mediation [Software]. Available from <https://www.danielsoper.com/statcalc>
- Sri Fitriani, Rina Trisnawati. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Dr. Moewardi". *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 17 no 1. Hal 46-53
- Stemvelt, Robert C. (2004). Perception of Service Quality. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sugiarto, E. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sui, J.J., & Baloglu, S. (2014). The Role of Emotional Commitment in Relationship Marketing: An Empirical Investigation of a Loyalty Model for Casinos. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 486 - 487.
- Supriyanto & Ernawati. (2011) Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Suryaningrat D(2018). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening dalam pelayanan kesehatan. *J Ilmiah Ibnu Sina*. ;3(1):115–24.
- Tjiptono, F. (2012). Service Manajement layanan prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisiliantoro. (2020) Metodologi Penelitian, Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah. Yogyakarta: ANDI
- Uno, Hamzah.B, dan Nina Lamatenggo. 2012. Teori Kinerja Dan Pengukurannya. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Warella, Y. (1997). Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Widjaja, B. T. (2016), Life-style Marketing: An Alternative Theoretical Model of Service Marketing Dimension (An Empirical Study on Beauty Salon Customers in Jakarta), *International Journal of Applied Business and Economic Research (IJABER)*. 14(13), 9359-9376. Serialjournals,
- Wijayanti, Titik. (2012). Managing Marketing Plan Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Yeni Kristiani, Ani Sutriningsih, Vita Maryah Ardhiyani. (2015). Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 Di Instalasi Gawat Darurat Rs Waluya Sawahan Malang. 3(1).
- Zarei, Ehsan & Daneshkohan, Abbas & Pouragha, Behrouz & Marzban, Sima & Arab, Mohammad. (2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. Global journal of health science. 7. 1-9. 10.5539/gjhs.v7n1p1.