AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 1, Januari 2025

STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Indonesia

Engga Purnama[1], Farida Yuliaty[2]
Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
purnamaengga@gmail.com[1], farida.yuliaty@usbypkp.ac.id[2]

Submitted: 15th Sept 2024 | **Edited**: 19th Nov 2024 | **Issued**: 01st Jan 2025

Cited on: Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). Studi Literatur: Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Indonesia. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(1), 50-60.

ABSTRACT

This study aims to examine the service quality factors that influence patient loyalty in Indonesian hospitals. Service quality is a crucial aspect in maintaining and enhancing patient trust and loyalty. This literature review identifies five key dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Each dimension plays a significant role in shaping patient loyalty, through consistent service delivery, quick responses, medical staff competence, personal attention, and the quality of physical facilities. Several studies indicate that patient satisfaction also acts as a mediator between service quality and loyalty, good service increases satisfaction, ultimately affecting patient loyalty. Amid the intense competition in healthcare services in Indonesia, optimal service quality is a key factor in patient retention. Therefore, hospital management must focus on each service quality dimension to create a satisfying patient experience. The findings of this review are expected to guide hospitals in developing effective strategies for improving service quality to retain and increase patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Literature Review, Indonesian Hospitals

PENDAHULUAN

Di Indonesia, sektor kesehatan, khususnya rumah sakit, memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia utama layanan kesehatan menawarkan berbagai pelayanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan layanan kegawatdaruratan, sesuai dengan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental yang sangat berpengaruh dalam mempertahankan kepercayaan pasien, di mana pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik pasien tetapi juga menciptakan persepsi positif terhadap rumah sakit, berpengaruh pada loyalitas pasien untuk menggunakan layanan di masa mendatang (Iswara & Rustam, 2021).

Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas, efisiensi administrasi, serta pengalaman keseluruhan pasien (Rahma & Prayoga, 2022). Pasien kini mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan

memadai. Namun, meskipun terdapat jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu, kualitas pelayanan sering kali tidak memenuhi harapan, dengan banyak keluhan terhadap layanan yang dirasa kurang memuaskan. Kualitas pelayanan yang kurang optimal berdampak negatif pada loyalitas pasien, di mana ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan terhadap rumah sakit (Kosasih & Paramarta, 2020). Sebaliknya, pasien yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, meningkatkan reputasi rumah sakit.

Loyalitas pasien merupakan indikator kesetiaan yang penting bagi keberlangsungan rumah sakit di tengah persaingan penyedia layanan Kesehatan (Miftahul, 2022). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdampak pada loyalitas pasien. Sayangnya, penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Indonesia masih terbatas. Studi literatur ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit dan keterkaitannya dengan loyalitas pasien, dengan harapan dapat memberikan panduan bagi pengelola rumah sakit dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif dan fokus pada kebutuhan serta kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta memastikan ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018). Hal ini berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan saat klien berinteraksi dengan perusahaan tersebut. Kualitas adalah serangkaian fitur pada produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan (Kotler, 2019). Kualitas pelayanan sebagai tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017).

Berdasarkan pandangan Kotler, Keller, dan Kasmir, kualitas pelayanan menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui tindakan yang sistematis dan terukur, yang menjadi esensial dalam konteks rumah sakit karena langsung berdampak pada kesejahteraan dan keselamatan pasien. Dalam hal ini, kualitas

pelayanan di rumah sakit harus terus diperbaiki, dengan fokus pada peningkatan fasilitas, kompetensi staf, responsivitas, serta interaksi yang penuh empati dan profesionalisme.

Pernyataan ini sejalan dengan gagasan bahwa kualitas layanan mendorong pasien untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan rumah sakit (Kartika, et al., 2023). Ketika rumah sakit mampu menyediakan layanan yang memenuhi ekspektasi pasien secara konsisten, manajemen rumah sakit akan lebih memahami kebutuhan pasien secara mendalam (Oktoriani, 2023). Hal ini akan menciptakan rasa kepercayaan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat ikatan relasi tersebut. Jadi, perbaikan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga menciptakan hubungan berkelanjutan yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pelanggan adalah tindakan konsumen dalam memilih untuk melakukan pembelian kembali pada merek atau produk tertentu di masa mendatang (Eftitah et al., 2023). Loyalitas pasien adalah konsep yang menggambarkan kesetiaan dan komitmen pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, yang ditandai dengan penggunaan layanan secara berulang serta kemauan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas ini tidak terbentuk hanya dari satu pengalaman positif, melainkan hasil dari interaksi yang konsisten dan berkualitas tinggi antara pasien dan rumah sakit. Ada beberapa komponen utama yang memengaruhi loyalitas pasien, di antaranya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, komunikasi yang efektif, pengalaman pasien, dan persepsi nilai yang diterima.

Loyalitas pasien tidak hanya menguntungkan pasien, tetapi juga memberikan manfaat besar bagi rumah sakit, termasuk peningkatan citra, reputasi, dan efisiensi melalui pengurangan biaya pemasaran dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, membangun loyalitas pasien merupakan elemen penting dalam strategi manajemen rumah sakit yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi literatur dengan metode deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit Indonesia. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk jurnal nasional, buku manajemen pelayanan kesehatan, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan, dengan fokus pada publikasi dalam lima tahun terakhir (2019-2024) untuk memastikan relevansi. Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian literatur di database seperti Google Scholar dan portal jurnal nasional terindeks Sinta, menggunakan kata kunci terkait kualitas pelayanan rumah sakit dan loyalitas pasien. Artikel yang relevan dipilih berdasarkan kriteria inklusi, dan yang tidak sesuai atau memiliki metodologi lemah diabaikan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan analisis tematik, mengelompokkan faktor kualitas pelayanan berdasarkan tema utama seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kemudahan. Validitas data dicapai melalui triangulasi sumber, membandingkan hasil dari berbagai penelitian untuk memberikan gambaran komprehensif tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Meskipun ada keterbatasan dalam akses ke sumber literatur dan ketidakmampuan mengumpulkan data primer, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhammad Luqman Hakim, Dwi Cahyono, Toni Herlambang (2019)	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember	Metode cross sectional .	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. (Hakim et al. 2019)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	Nurul Romadhona, Muhardi Muhardi, Nirmala Kesumah (2019)	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit	Deskriptif analitik menggunakan desain *cross sectional*	Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien (Romadhona et al., 2019).
3	Anisah,dkk(2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas PasienRawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang	metode kuantitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Anisah et al., 2023).
4	Handy Winata,dkk (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasaan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)	Metode kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, karena efektivitas pengobatan, yang paling mempengaruhi loyalitas (Winata et al., 2022).
5	Denik Kristanti (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesbilitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya	Metode kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Manajerial & Vol, 2019).
6	Putu Hema Maharani, dkk	Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	(2023)	Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di Rsk Bedah Bimc, Kuta		bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSK Bedah BIMC, Kuta. (Maharani et al., 2023).
7	Novita Sari, dkk (2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi	Metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien non-asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi (Sari et al., 2023).
8	Puryanti, Muhadi (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rs. X Surabaya	Deskriptif analitik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter dan petugas pendaftaran memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien, sementara kualitas pelayanan perawat serta sarana dan prasarana tidak memberikan dampak yang signifikan. (Puryanti & Muhadi, 2020).
9	Anugerah Fikri Wicaksono,dkk (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit	Metode kuantitatif	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Mata Cicendo Bandung		pasien, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien (Wicaksono et al., 2024).
10	Riko Ribowo, dan Ardansyah (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang	Analitik deskriptif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa lima variabel kualitas layanan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik secara individual dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (Ribowo et al., 2024).

Sumber: Data Penelitian, 2024

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Penelitian oleh Muhammad Luqman Hakim, Dwi Cahyono, dan Toni Herlambang (2019) di Rumah Sakit dr. Soebandi Jember menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pelayanan yang cepat, ramah, dan jelas dari dokter meningkatkan kepuasan pasien, dengan thitung 18,461 dan signifikansi 0,000 < alpha 0,05. Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas pasien, dengan thitung 4,046. Kepuasan pasien juga berperan penting dalam membangun loyalitas, dengan thitung 3,747. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Dimensi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

Penelitian oleh Nurul Romadhona, Muhardi Muhardi, dan Nirmala Kesumah (2019) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan—keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik—yang berperan penting dalam loyalitas pasien.

Keandalan berfokus pada konsistensi dan akurasi layanan, ketanggapan pada respon cepat terhadap kebutuhan pasien, jaminan pada keyakinan terhadap kompetensi staf, empati pada perhatian tulus tenaga medis, dan bukti fisik pada kesan pertama dari kebersihan dan fasilitas. Setiap dimensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dengan kualitas layanan menjelaskan 85,5% variasi loyalitas pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan semua aspek kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Variasi Pengaruh Kualitas Pelayanan

Penelitian oleh Anisah et al. (2023) dan Handy Winata et al. (2022) menunjukkan variasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Anisah et al. menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, namun hanya menjelaskan sebagian kecil dari loyalitas pasien, sedangkan Handy Winata et al. menyimpulkan bahwa efektivitas pengobatan lebih penting daripada kualitas layanan non-medis dalam membangun loyalitas. Penelitian ini menyoroti pentingnya menyeimbangkan antara kualitas pelayanan dan hasil pengobatan, dengan memperhatikan konteks spesifik pasien.

Pengaruh Koefisien Regresi dan Dimensi Pelayanan

Penelitian oleh Denik Kristanti (2019) dan Putu Hema Maharani et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien, dengan peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan loyalitas sebesar 0,182 unit dan 0,205 unit di rumah sakit khusus. Kedua penelitian menekankan pentingnya dimensi kualitas pelayanan, terutama keandalan dan ketanggapan, dalam membangun loyalitas pasien. Dari sisi manajerial, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kompetensi tenaga medis, mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien, dan meningkatkan fasilitas untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Pengaruh Beberapa Aspek Pelayanan

Penelitian oleh Puryanti dan Muhadi (2020) menunjukkan bahwa tidak semua aspek kualitas pelayanan berpengaruh sama terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dari dokter dan petugas pendaftaran memiliki dampak signifikan, sedangkan pelayanan dari perawat serta sarana dan prasarana tidak berpengaruh berarti. Kualitas pelayanan dokter berperan kunci dalam membentuk persepsi pasien, di mana keahlian dan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Sementara itu,

petugas pendaftaran menciptakan kesan awal positif, dan pengalaman baik di meja pendaftaran, seperti keramahan dan efisiensi, dapat meningkatkan kenyamanan dan mendorong loyalitas pasien. Di sisi lain, pelayanan dari perawat tidak menunjukkan pengaruh signifikan karena sering dianggap sebagai pelaksana instruksi dokter, sehingga peran mereka lebih sebagai pendukung. Selain itu, kualitas fasilitas fisik dan kebersihan juga tidak memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas, dengan loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan dokter.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Kolektif

Penelitian oleh Anugerah Fikri Wicaksono et al. (2024) dan Riko Ribowo serta Ardansyah (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dinilai melalui berbagai dimensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan, baik secara individu maupun kolektif, berkontribusi penting dalam menentukan loyalitas pasien di rumah sakit.

Penelitian Anugerah Fikri Wicaksono et al. (2024)

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkorelasi positif dengan tingkat loyalitas pasien. Setiap aspek kualitas pelayanan, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan layanan administratif, berperan dalam menciptakan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kombinasi elemen layanan yang berfungsi secara sinergis.

Penelitian Riko Ribowo dan Ardansyah (2024)

Studi ini menggunakan regresi linier berganda untuk menilai pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan—keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik—terhadap loyalitas pasien. Hasil menunjukkan bahwa semua dimensi secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien, menekankan perlunya perhatian terhadap keseluruhan dimensi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian oleh Riko Ribowo dan Ardansyah, lima dimensi kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun loyalitas pasien. Dimensi keandalan mengacu pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan sesuai janji, yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Ketanggapan berkaitan dengan respons cepat terhadap kebutuhan pasien, yang berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas. Jaminan

mencakup kemampuan staf untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien, meningkatkan kepercayaan mereka. Empati, yaitu perhatian personal dari tenaga medis, membuat pasien merasa dihargai dan nyaman. Sementara itu, bukti fisik merujuk pada kualitas fasilitas yang menciptakan kesan positif dan mencerminkan profesionalisme rumah sakit. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya memperhatikan semua dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Studi literatur ini menekankan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit Indonesia. Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berperan penting dalam membangun loyalitas. Keandalan berkaitan dengan konsistensi layanan sesuai harapan, sedangkan ketanggapan merujuk pada kecepatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Jaminan dari tenaga medis, khususnya dokter, meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pasien. Empati menciptakan hubungan emosional antara pasien dan rumah sakit, sementara bukti fisik seperti fasilitas yang bersih dan modern mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong pasien untuk tetap setia. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan harus mencakup semua dimensi yang relevan untuk menciptakan pengalaman memuaskan. Meski ada variasi dalam fokus penelitian terhadap dimensi yang paling berpengaruh, temuan ini menggarisbawahi pentingnya perbaikan kualitas pelayanan secara holistik agar manajemen rumah sakit dapat mempertahankan loyalitas pasien dengan memperhatikan aspek-aspek yang signifikan bagi kepuasan dan pengalaman pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Anisah, A., Rohendi, A., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. Innov. J. Soc. Sci. Res., 3(4), 9151–9164.

A.F. Wicaksono, R. Tresnati, & N. Kesumah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones., 6(2), 99–106.

B.D. Iswara & T. A. Rustam. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi), 8(1), 455–478.

D.A. Rahma & D. Prayoga. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. Poltekita J. Ilmu Kesehat., 16(3), 384–391.

H.Winata, S. Wahyoedi, & W. D. Gunardi. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasaan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones., 6(2), 120–127.

J.E.B.P. Miftahul Jannah. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. vol. 2, no. 3, pp. 1030–1037.

J.Manajerial & B. Vol. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesbilitas. Denik Kristanti, 3(1), Agustus-November 2019, ISSN 2597-503X.

K.Kosasih &V. Paramarta. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. J. Soshum Insentif, 3(1), 67–76.

M.L.Hakim, D. Cahyono, & T. Herlambang. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. J. Sains Manaj. dan Bisnis Indones., 9(1), 1–13.

N.Romadhona, M. Muhardi, & N. Kesumah. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. J. Integr. Kesehat. Sains, 1(2), 114–120.

N.Sari,R.T.Desty, & L. Anggorowati. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Indonesia. J. Heal. Community, 4(2), 58.

P.H.Maharani, L. K. C. Dewi, & L. K. B. Martini. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi J. Ekon.*, 19(1), 134–145.

P.Puryanti & M. Muhadi. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS. Surabaya. *JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 3(2), 51–55.

R.Ribowo, U. B. Lampung, K. Layanan, L. Pelanggan, & R. Sakit. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. *vol. 5*, no. 3, pp. 3613–3621.

S.Kartika, S. Sumijatun, & Y. P. Satar. (2023). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023. *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.*, 7(4), 314–325.