

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK : *LITERATURE REVIEW*

Salsabila Nidya Oktavia^{1*}, Diansanto Prayoga²

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Departemen Ilmu Kesehatan dan Ilmu Alam, Sekolah Ilmu Kesehatan dan Ilmu Alam, Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga²

*Corresponding Author : salsabila.nidya.oktavia-2018@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu dari waktu ke waktu terus meningkat dan beriringan dengan meningkatnya jumlah rumah sakit baik berupa negeri maupun swasta dan umum maupun khusus yang berusaha memenuhi kualitas yang diinginkan oleh pasien. Untuk menurunkan angka kematian ibu dan mengatasi angka kelahiran yang tinggi di Indonesia menjadi alasan tumbuhnya beragam rumah sakit khusus yang menangani masalah ibu dan anak di sebuah daerah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah dari kualitas mutu dari penyedia jasa pelayanan, dengan adanya pemenuhan faktor loyalitas dapat mempengaruhi pemanfaatan kembali fasilitas pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada keuntungan dan kecilnya biaya pemasaran. Tujuan penelitian ini yaitu dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat ditingkatkan sebagai bentuk loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak. Metode yang digunakan yaitu *literature review* dengan pencarian artikel melalui database Google Scholar dan Garuda, yang masing-masing terdiri dari 116 artikel dan 2 artikel. Tahapan seleksi dilakukan untuk mendapatkan artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi maka didapatkan 5 artikel yang dapat dianalisis. Didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak. Dimensi yang dipakai untuk penilaian beberapa rumah sakit menggunakan SERVQUAL yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*. Faktor-faktor yang dapat dipenuhi sebagai bentuk kualitas pelayanan digambarkan dari SDMK yang mengatasi keluhan pasien, waktu tunggu dan pelayanan yang sesuai dengan SOP, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang dimanfaatkan oleh pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pasien, rumah sakit ibu dan anak

ABSTRACT

The need for quality health services from time to time continues to increase and goes hand in hand with the increasing number of hospitals, both public and private, public and special, which strive to meet the quality desired by patients. To reduce maternal mortality and overcome high birth rates in Indonesia is the reason for the growth of various special hospitals that deal with maternal and child problems in an area. One of the factors that can affect customer loyalty is the quality of the service provider, with the fulfillment of the loyalty factor it can affect the reuse of health service facilities so that it has an impact on profits and small marketing costs. The purpose of this study is to describe the quality of health services that can be improved as a form of patient loyalty at the Mother and Child Hospital. The method used is literature review by searching articles through the Google Scholar and Garuda databases, each of which consists of 116 articles and 2 articles. The selection stage was carried out to obtain articles that match the inclusion and exclusion criteria, so 5 articles were obtained that could be analyzed. The results show that service quality has an influence on patient loyalty at the Mother and Child Hospital. The dimensions used for the assessment of several hospitals using SERVQUAL are tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. Factors that can be fulfilled as a form of service quality are described from the SDMK which handles patient complaints, waiting times and services according to SOPs, as well as the availability of facilities and infrastructure used by patients. From the results obtained it was concluded that service quality has an influence on patient loyalty at the Mother and Child Hospital.

Keywords : service quality, patient loyalty, mother and child hospital

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan dapat diselenggarakan melalui sarana atau tempat yaitu pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan berbagai pelayanan seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan secara perorangan dan paripurna yang meliputi beberapa kegiatan yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Seiring dengan bertambahnya penduduk di Indonesia maka menjadi pertimbangan tumbuhnya berbagai bentuk rumah sakit yang saling bersaing untuk menyediakan kualitas pelayanan kesehatan dengan mutu yang sesuai standar. Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit dibedakan menjadi dua yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus dimana rumah sakit khusus merupakan fasilitas kesehatan yang bergerak dalam pelayanan utama pada satu bidang ataupun satu jenis penyakit yang salah satunya terdiri dari Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020). Pada tahun 2020 di Indonesia pertumbuhan rumah sakit di Indonesia telah mengalami peningkatan yang sangat pesat dimana sebagian besar rumah sakit khusus merupakan Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) yaitu sebesar 67% (Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2020).

Penyedia pelayanan kesehatan dalam menjaga agar dapat tetap bertahan dan berkembang menjadi lebih baik maka perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Dilihat dari biaya operasional rumah sakit yang besar dan biaya dalam mendatangkan pelanggan baru akan menjadi lebih besar dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan yang ada, maka rumah sakit perlu melakukan beragam cara untuk meningkatkan jumlah pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas agar menumbuhkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga saat pasien membutuhkan pelayanan kesehatan maka akan datang kembali untuk memanfaatkan jasa pada rumah sakit tersebut (Surachman & Fransiska, 2023). Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat menciptakan rasa kepuasan sehingga dapat menimbulkan rasa loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit.

Loyalitas merupakan sebuah bentuk komitmen atau kesetiaan pasien yang ditujukan pada sebuah badan usaha atau merek tertentu yang didasarkan dari sikap positif yang dapat tercermin dalam kegiatan pembelian berulang secara terus menerus/konsisten (Iswara & Rustam, 2021). Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan sebuah bentuk dari loyalitas pasien terhadap sebuah badan usaha. Selain menjadi peningkatan nilai dalam bisnis, loyalitas pasien dapat menarik pelanggan baru dan profit rumah sakit. Rumah Sakit Ibu Dan Anak yang memberikan kualitas pelayanan kesehatan dengan mutu yang sesuai standar maka akan menjadi daya tarik tersendiri bagi para ibu untuk mempercayakan proses persalinannya ataupun dalam menyerahkan pengobatan anaknya kepada rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Penyedia jasa yang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien maka akan terjadi peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut. Sehingga tujuan penelitian ini yaitu dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat ditingkatkan sebagai bentuk loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel adalah *literature review* dan dasar pengambilan data diperoleh dari data sekunder yang didapat dari artikel dan literatur yang

sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Pengumpulan referensi dilakukan melalui database elektronik yaitu Google Scholar dan Garuda dengan rentang tahun 2019-2023. Kata kunci dalam pencarian artikel yaitu “Kualitas Pelayanan” DAN “Loyalitas Pasien” DAN “Rumah Sakit Ibu dan Anak” yang menghasilkan 118 artikel yang terdiri dari 116 artikel pada Google Scholar dan 2 artikel pada Garuda yang sesuai. Seluruh artikel yang sudah ditemukan, diseleksi kembali menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi: artikel dengan judul dan abstrak yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak pada rentang tahun 2019–2023, dapat diakses secara *fulltext* dan *free access*. Sedangkan, kriteria eksklusi: artikel yang tidak dapat diakses, tidak berkaitan atau tidak memiliki pengaruh/hubungan dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak, dan dipublikasi diluar rentang tahun 2019–2023. Dari proses seleksi, diperoleh 5 artikel yang telah dipilih untuk dibaca dengan komprehensif seluruh isinya

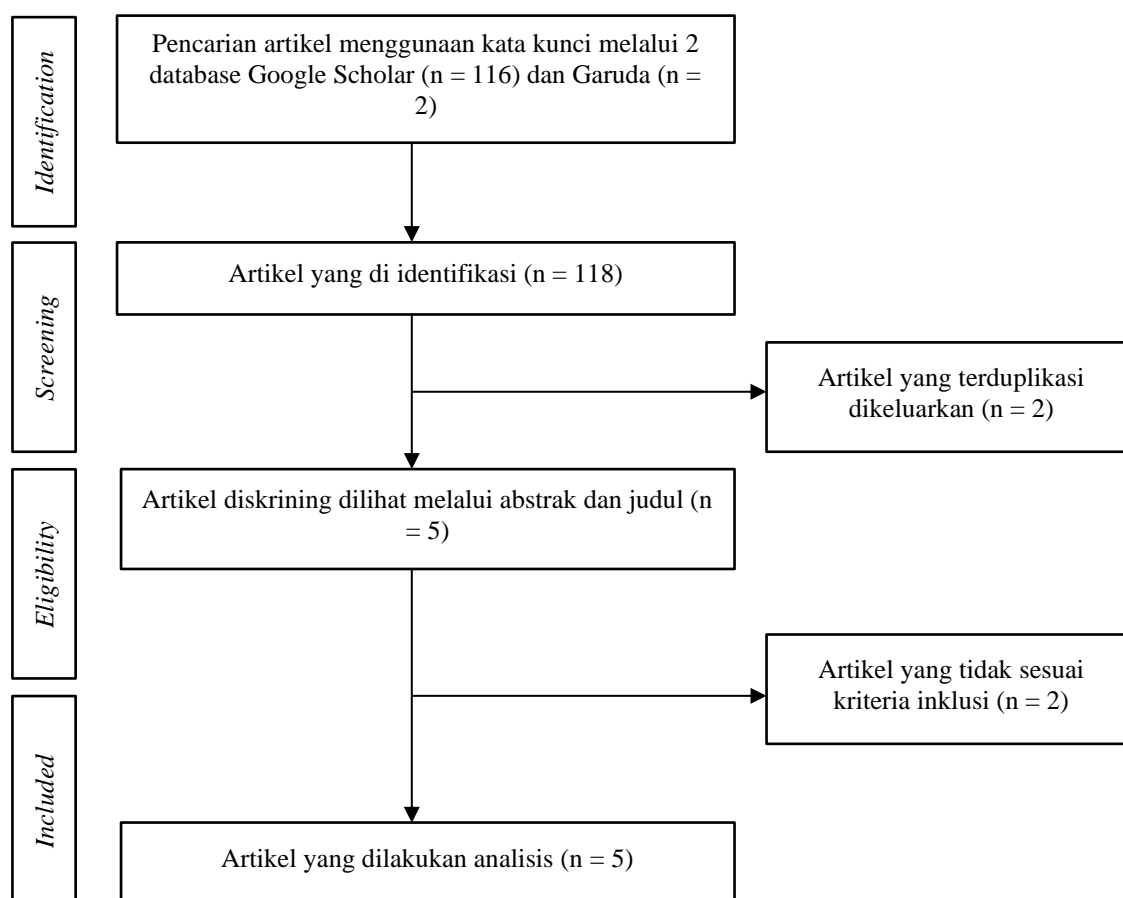


Diagram 1. PRISMA Pencarian Artikel

HASIL

Berdasarkan hasil pencaharian, terdapat 5 artikel yang sesuai dengan kriteria. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak dapat dilihat dari berbagai indikator, berdasarkan artikel penelitian terdahulu yang dirangkum menghasilkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian

Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Sampel/Populasi	Hasil Penelitian
Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2022)	The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital, Gorontalo	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap di RSIA Sitti Khadijah Gorontalo, dengan sampel sebanyak 40 responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien yang dirawat atau yang dikunjungi.	Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien di ruang rawat inap RSIA Sitti Khadijah Kota Gorontalo. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu <i>Tangibles</i> , <i>Realiability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> . Didapatkan hasil bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah SDM di RS Sitti Khadijah dan ketersediaan sarana dan prasarana.
Niam, M. K. (2021)	Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan	Populasi dalam penelitian merupakan pasien pada Rumah Sakit Ibu & Anak "Fatimah" Lamongan, dengan sampel sebanyak 80 responden yang diambil melalui non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSIA "Fatimah" Lamongan dengan indikator yang dipakai yaitu <i>Tangibles</i> , <i>Realiability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> .
Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Kartini Padalarang	Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien di RSIA Kartini Padalarang Bandung Barat yang berjumlah 250 orang, dengan sampel pada penelitian ini berjumlah 154 responden.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien menghasilkan pengaruh terhadap loyalitas pasien. Tingginya tingkat Kualitas Pelayanan ini dipengaruhi oleh tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, dan rumah sakit memiliki fasilitas yang cukup seperti ruang tunggu dan toilet.
Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartini C., S. (2023)	Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	Populasi dalam penelitian ini yaitu 700 pasien pada RSIA Fatma Bojonegoro pada bulan November 2021, dengan sampel sebanyak 88 responden yang diambil menggunakan quota sampling.	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien. Indikator yang digunakan dalam menunjukkan kualitas pelayanan yaitu <i>Tangibles</i> , <i>Realiability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Emphaty</i> .

Fardiansyah, A., Syurandhari, D., H., & Handayani, R. (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Tiara Fatrin Palembang	Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien Poli Obgyn Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang sebanyak 96 responden, dengan jumlah sampel 52 responden yang diambil secara purposive sampling.	dengan nilai mean paling tinggi terdapat pada pernyataan <i>Tangible</i> . Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Indikator dari penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang memiliki hubungan dengan loyalitas yaitu dari tanggung jawab, kompetensi, etika, dan kelengkapan.
--	---	--	---

PEMBAHASAN

Salah satu fasilitas kesehatan khusus yang diperlukan dalam rangka peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan ibu dan anak adalah ketersediaan Rumah Sakit Ibu dan Anak. Untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan mengatasi angka kelahiran yang tinggi di Indonesia menjadi alasan tumbuhnya beragam rumah sakit khusus yang menangani masalah ibu dan anak di sebuah daerah. Kesehatan ibu dan anak menjadi sebuah hal mendasar agar terciptanya keluarga yang sejahtera, sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu adanya perhatian khusus mengenai mutu kualitas pelayanan kesehatan. Pemenuhan kebutuhan sosial juga menjadi faktor yang penting agar pasien memiliki kepuasan yang lebih baik (Widodo & Prayoga, 2022).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan dapat membuat pasien atau pengguna jasa pelayanan tersebut merasa puas (Binendra & Prayoga, 2022). Faktor kualitas dari pelayanan merupakan bentuk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dengan diimbangi oleh harapan yang akan didapatnya (Tjptiono, 2007 dalam Majid *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan sangat memiliki erat kaitannya dengan pelanggan, dimana semakin baik kualitas sebuah pelayanan kesehatan maka dapat memberikan dorongan pasien untuk kooperatif mengenai hubungan jangka panjang hingga dapat menarik konsumen lain untuk melakukan pengobatan pada rumah sakit tersebut. Dari ketatnya persaingan antar rumah sakit yang bermunculan, salah satu strategi umum yang perlu dilakukan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Antukay *et al.*, 2022).

Loyalitas pasien dapat terbentuk dari pengguna jasa yaitu pasien yang tidak hanya memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk mencari pengobatan atas penyakitnya melainkan juga melihat dari segi sarana dan prasaranya, serta mendapatkan kemudahan dalam penyembuhan oleh staf dan perhatiannya (Sari & Ilyas, 2022). Loyalitas merupakan gabungan dari fungsi psikologis dan perilaku pengguna jasa yang membuat seseorang akan bersikap loyal terhadap penggunaan pelayanan tertentu di rumah sakit (Antukay *et al.*, 2022). Kepuasan yang didapatkan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit akan membentuk jiwa loyalitas pasien dan keluarganya. Pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit, maka mereka akan mencari penyedia jasa yang memiliki penawaran dari segi fasilitas dan pelayanan yang lebih baik (Jayadipraja *et al.*, 2021).

Berdasarkan dari hasil analisis artikel dalam *literature review* yang di dapatkan, bahwa kualitas pelayanan diketahui dapat memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak, hal ini sejalan dengan penelitian dari kelima artikel tersebut. Dalam melihat kualitas pelayanan kesehatan yang dapat berdampak pada loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu Dan Anak, penelitian oleh Antukay *et al.* (2022), Ni'am (2021) dan Lisdiana *et al.* (2023)

menggunakan indikator SERVQUAL yaitu terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*. Selain pada artikel penelitian tersebut, penelitian oleh Fardiansyah *et al.* (2022) menggunakan pengukuran melalui responsibilitas, kompetensi, etika, dan kelengkapan dan penelitian lainnya tidak menjelaskan secara spesifik dan jelas mengenai indikator yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu Dan Anak.

Pada penelitian oleh Lisdiana *et al.* (2023) dimensi *Tangible* yang dinilai memiliki nilai mean paling tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi maka akan berdampak terhadap loyalitas pasien yang tinggi juga di Rumah Sakit Ibu dan Anak, yang dapat dilihat dari adanya tenaga kesehatan yang memiliki sikap disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, dimensi *Responsiveness* yang memiliki nilai mean paling rendah dapat menunjukkan kualitas pelayanan yaitu mengenai tenaga kesehatan dalam melakukan penanganan secara tepat dan cepat kurang menjadi bermakna jika melihat dari segi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa atau rumah sakit akan menimbulkan sebuah persepsi pasien. Persepsi yang baik tersebut maka akan dapat diterima dan semakin besar dapat memenuhi harapan dari pasien, sehingga akan membentuk loyalitas pasien yang tinggi (Antukay *et al.*, 2022). Kualitas yang didapatkan oleh pasien memiliki makna bahwa tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dimiliki rumah sakit memiliki kualitas terbaik sehingga dapat menciptakan loyalitas yang berkualitas (Surachman & Fransiska, 2023). Tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit data dipengaruhi oleh tenaga medis yang memiliki kesediaan untuk menanggapi keluhan dari pasien dan ketersediaan fasilitas yang cukup seperti ruang tunggu dan toilet.

Pengakuan kualitas pelayanan di rumah sakit khusus yaitu ibu dan anak dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang sempurna disesuaikan dengan kebutuhan pasien, kapasitas dan kehandalan yang dimiliki oleh rumah sakit dalam penyediaan pelayanan yang terpercaya. Hal tersebut dicerminkan melalui sumber daya manusia kesehatan yang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dan memiliki etika sopan santun sehingga menimbulkan loyalitas pasien (Fardiansyah *et al.*, 2022).

KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak kepada pasiennya maka akan membentuk loyalitas pasien dan menjadi bahan strategi pemasaran rumah sakit. Dalam melihat kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit dapat menggunakan 5 indikator dari SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*. Hal-hal yang dapat menyebabkan pasien menjadi loyal atau ingin berkunjung kembali pada sebuah Rumah Sakit Ibu dan Anak adalah Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) yang dapat mengatasi masalah keluhan pasien, waktu tunggu yang sesuai dengan SOP, pelayanan yang sesuai dengan SOP, dan ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung fasilitas yang bisa dimanfaatkan oleh pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ini dan juga terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing dan Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah mendukung penulisan artikel ini sehingga proses penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2022). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital, Gorontalo. *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, 3(3), 24–34.
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1199–1205. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Tiara Fatrin Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2), 455–478.
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Health and Medical*, 1(2), 305–318.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. (2020). *Penelitian Pelaku Usaha Dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*.
- Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartanti, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 1–14.
- Majid, T. N., Prayoga, D., & Nashrullah, M. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Telemedicine Pada Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi COVID-19: Literature Review. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1535–1546.
- Ni'am, M. K. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak “Fatimah” Lamongan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020) Nomor 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) Nomor 30 Tahun 2022. Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sari, A. P., & Ilyas, J. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Pasien Rumah Sakit : Literature Review. *Journal of Ners Community*, 13(6), 642–647.
- Surachman, S. S., & Fransiska, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429.
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568-572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2009) Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.