**ANALISIS KEPUASAAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DALAM PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN**

**Fitra Mayenti 1\*, Dilgu Meri 2, Ika Permanasari3**

Program Studi S1 Keperawatan dan Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Institut Kesehatan dan Teknologi Al Insyirah1,2,3

\**Corresponding* Author :fitramayenti19@gmail.com

***ABSTRAK***

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan tempat masyarakat atau pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang optimal. Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Pada kenyataanya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Indonesia sering terdapat perbedaan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasaan dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru dengan sampel sebanyak 53 pasien. Variabel independen kepuasaan dan variabel dependen loyalitas pasien yang diteliti secara bersamaan dengan menggunakan lembar kuesioner guna mengetahui secara statistik seberapa besar hubungan kepuasaan dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 76% pasien menyatakan puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di RS Bhayangkara dan sebanyak 60% pasien memiliki loyalitas yang tinggi dengan RS Bhayangkara. Hasil uji chi square menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan (p value=0,017). diharapkan bidang pelayanan keperawatan di RS Bhayangkara perlu meningkatkan monitoring dan evaluasi terkait kepuasan pasien secara berkala agar Skualitas asuhan keperawatan yang diberikan lebih baik lagi.

***Kata kunci*** *:* Kepuasaan, Loyalitas. Pelayanan Asuhan Keperawatan

***ABSTRACT***

*The hospital is a health institution where the community or patients receive optimal health services. Every patient wants good health services because health services are one of everyone's needs. Everyone wants to be appreciated, served, and wants to get the same position in society. In fact, in providing health services in Indonesia, there are often differences between one patient and another. This study aims to analyze satisfaction with patient loyalty in nursing care services. This study uses quantitative analysis with a cross sectional approach. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru dengan sampel sebanyak 53 pasien. The independent variable of patient satisfaction and the dependent variable of patient loyalty were studied simultaneously by using a questionnaire to find out statistically how much the relationship between satisfaction and patient loyalty is in nursing care services. The results showed that as many as 76% of patients stated they were satisfied with nursing care services at Bhayangkara Hospital and as many as 60% of patients had high loyalty to Bhayangkara Hospital. Chi square test results show that there is a relationship between patient satisfaction and patient loyalty in nursing care services (p value = 0.017). it is expected that the field of nursing services at Bhayangkara Hospital needs to improve monitoring and evaluation related to patient satisfaction on a regular basis so that the quality of nursing care provided is even better*

***Keywords :*** *Satisfaction, Loyalty, Nursing Care Services*

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan tempat masyarakat atau pasien dalam menerima pelayanan yang optimal. Menurut (Azwar, 2011) Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Menurut Moenir (2008) dirumuskan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. (H.A.S. Moenir, 2008)

Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat. Pada kenyataanya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Indonesia sering terdapat perbedaan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya. Banyak bukti yang menggambarkan penyedia layanan jasa kesehatan yang kurang baik. Banyak penyedia jasa yang membeda-bedakan pasien karena status sosialnya. Perawatan yang baik hanya diperuntukkan bagi pasien yang mempunyai banyak uang, sedangkan pasien yang kurang mampu belum mendapatkan perawatan yang baik (Efyou, 2011)

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efesien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan . Pada pada saat dapat dilihat banyak masyarakat Indonesia yang berobat keluar negeri alasannya pelayanan kesehatan yang diberikan belum meberikan kepuasaan kepada pelanggan.

Persentase penduduk Indonesia yang berobat keluar negeri seperti ke rumah sakit Singapura pada tahun 2005 sebanyak 44%; data lainnya menyebutkan jumlah pasien Indonesia yang berobat di Rumah Sakit Lam Wah Ee Malaysia mencapai 12 000 per tahun atau sekitar 32 pasien per hari; di Rumah Sakit Adventist Malaysia jumlah pasien Indonesia yang terjaring mencapai 14 000 per tahun atau sekitar 38 pasien per hari. Warga Sumatera Utara yang berobat ke Penang, Malaysia, mencapai seribu orang setiap bulannya. Selain Singapura, tujuan berobat pasien asal Indonesia adalah Malaysia dan Ghuang Zou di Cina. Data tahun 2006 menyebutkan jumlah devisa negara yang tersedot ke rumah sakit di luar negeri mencapai US $ 600 juta setiap tahunnya.

Pemanfaatan fasilitas rumah sakit di Indonesia masih yang belum optimal terlihat dari data statistik jumlah penduduk yang berobat jalan dengan menggunakan fasilitas rumah sakit hanya 7,1%. Jumlah ini masih jauh di bawah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Puskesmas Pembantu yang mencapai angka 33,4% maupun dokter praktek yang mencapai 27,5%. Kategori lain seperti BOR (*Bed occupancy rate)* atau presentase yang menunjukkan ratarata tempat tidur yang dipakai setiap harinya) yang ada selama ini masih berada di bawah standar yang seharusnya dicapai. Tingkat BOR yang dicapai oleh rumah sakit umum yang ada di Indonesia sekarang ini masih berada dikisaran 50%. Padahal standar nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai adalah 70- 80%. Nilai standar ini dihasilkan dari perbandingan antara jumlah pasien yang menginap dengan jumlah biaya operasional rumah sakit secara keseluruhan (Kemenkes, 2004)

Tahun 2013 jumlah kunjungan di seluruh Rumah Sakit di Indonesia berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, menunjukan bahwa dari 1,233 rumah sakit di Indonesia yang melaporkan data kunjungan pasien 10,151,472 pengunjung di unit rawat inap. Tahun 2013, proyeksi BOR (*bed* *occupancy rate*) di rumah sakit Indonesia berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan menunjukan bahwa dari 33 propinsi di Indonesia terdapat 8 propinsi yang jumlah BOR masih kurang dari standar BOR yang ideal di Indonesia 60 - 85% yakni : Sumatera Utara dengan 57,49%, Sumatera Barat dengan 59,34%, Riau dengan 50,95% (Depkes, 2013). Masih adanya rumah sakit yang *Bed Occupancy Rate* (BOR) sesuai standar Kemenkes dikarena berkurangnya minat masayakat untuk berobat kerumah sakit dalam negeri karena pelayanan yang tidak optimal sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien. Pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Keller, 2009). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas 95%.

Menurut Liang Tang di Cina tahun 2012 mengemukakan bahwa kepuasan secara keseluruhan pasien merupakan pertimbangan yang paling penting dalam segala jenis pelayanan medis di rumah sakit. Ada lima aspek utama dari pelayanan medis yang paling penting diantaranya penilaian pasien komunikasi dokter dan pasien (khususnya tingkat rumah sakit umum dan rumah sakit swasta), penilaian biaya medis, penilaian proses perawatan medis, penilaian fasilitas medis, lingkungan rumah sakit dan penilaian waktu untuk proses pelayanan medis; aspek kepercayaan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan yaitu kepercayaan pasien pada resep yang di berikan, percaya pada kemampuan dokter, dan kepercayaan pada pemeriksaan medis yang direkomendasikan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan di rumah sakit tempat mereka berobat maka dengan sendirikan mereka akan loyal akan rumah sakit tersebut sehingga mereka tidak akan berfikir untuk pindah kerumah sakit lainnya.

Menurut (Keller, 2009), loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa mendatang meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Maka dari itu rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada pasien agar pasien setia dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Bhayangkara merupakan rumah sakit kepolisian yang yang sudah terakreditasi C, dengan Visi “Menjadi Rumah Sakit Bhayangkara TK III Peknabaru sebagai rumah sakit yang memiliki daya saing, kualitas, kemampuan, dan menjadi salah satu rumah sakit piluhan dalam hal pelayanan kesehatan di Provinsi Riau” . Rumah Sakit Bhayangkara memiliki ruang rawat keperawatan, Unit Gawat Darurat, ruangan Kebidanan, ruangan Intensif dan ruangan OK. Berdasarkan wawancara dengan pihak diklit dan perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru pada tanggal 20 Desember 2019 menyatakan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien dalam beberapa bulan terakhir, sehingga pelayanan di rumah sakit menjadi sepi. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kepuasan dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru

**METODE**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif observational* dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel penelitian diukur atau dikumpulkan dalam satu waktu, artinya pengamatan hanya sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan.

Analsis data peneitian ini dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisa univariat dilakukan dengan menganalisis tingkat kepuasaan pasien dan analisa bivariat untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan nilai p *value* < α = 0,05.

Penelitian di laksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru kepada 53 pasien pada bulan Januari-Februari 2020. Tehnik Pengumpulan data dilakukkan dengan menggunakan lembar kuesioner. Lembar kuesioner responden terdiri dari lembar kuesioner kepuasaan pasien dan loyalitas pasien.

**HASIL**

**Diagram 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS Bhayangkara Pekanbaru (n = 53)**

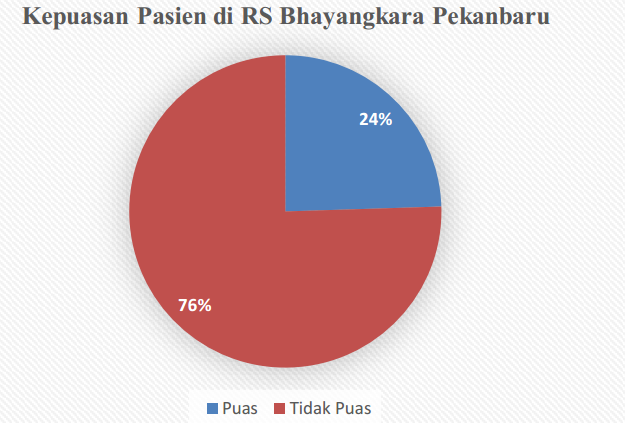
****

Diagram 1 menunjukkan bahwa sebanyak 76% pasien menyatakan puas dengan pelayanan di RS Bhayangkara dan sebanyak 24% pasien menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan di RS Bhayangkara.

**Diagram 2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Pekanbaru (n = 53)**

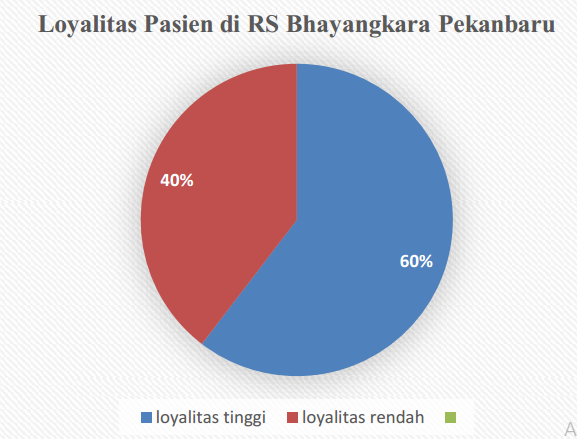


Diagram 2 menunjukkan bahwa sebanyak 60% pasien memiliki loyalitas yang tinggi dengan pelayanan di RS Bhayangkara dan sebanyak 40% memiliki loyalitas yang rendah dengan pelayanan di RS Bhayangkara.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 53 responden yang di rawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Pekanbaru yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan asuhan keperawatan sebanyak 20 orang (50%) memiliki loyalitas rendah dengan nilai p *value*= 0,017 (p<0,05) yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di RS Bhayangkara Pekanbaru.

**Tabel 1 Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di RS Bhayangkara Pekanbaru (n= 53)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Loyalitas Pasies | | | | p *value* | |
| Kepuasan pasien | Rendah |  | Tinggi |  |
| *f* | % | *f* | % |
| Tidak puas | 20 | 50 | 20 | 50 | 0,017 |  | |
| Puas | 1 | 7,7 | 12 | 92.3 |

**PEMBAHASAN**

**Gambaran Kepuasan Pasien Di RS Bhayangkara Pekanbaru**

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 76% pasien menyatakan puas dengan pelayanan di RS Bhayangkara dan sebanyak 24% pasien menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan di RS Bhayangkara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widiasari et al., 2019) yang didapatkan Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit X sebesar 66,4% kategori puas. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang didapatkan oleh (Oroh & Pondaag, 2014) menyatakan bahwa sebesar 73% pasien rawat inap menyatakan puas dengan pelayanan di Ruang Interne RSUD Noongan. Hasil penelitian (Apriza, 2022) RSUD Puri Husada Tembilahan melaporkan bahwa 66,1% tingkat kepuasaan pasien kategori puas

(Irawan, 2002) berpendapat bahwa kepuasan pasien (pelanggan) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan harapan. Pasien puas setelah menerima pelayanan yang sesuai dengan harapannya, pasien memutuskan memberikan suatu penilaian terhadap jasa dan bertindak atas dasar puas

Kotler (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Demikian halnya pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien (Sangadji & Sopiah, 2013).

**Gambaran Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Pekanbaru**

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 60% pasien memiliki loyalitas yang tinggi dengan pelayanan di RS Bhayangkara dan sebanyak 40% memiliki loyalitas yang rendah dengan pelayanan di RS Bhayangkara. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2020) melaporkan bahwa loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri sangat loyal 50.5%, Loyal 46.2% dan cukup loyal 3.3% dan penelitian (Wulan, 2013) didapatkan hasil bahawa loyalitas pasien di rawat inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati kategori tinggi 76,6% dan tidak loaylitas 4,3%

Menurut (Griffin, 2005) pasien yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapa pun yang mereka kenal. Dapat dikatakan bahwa loyalitas pasien adalah suatu sikap yang setia yang dimiliki oleh pasien setelah merasakan atas suatu pelayanan yang diimplementasikan dalam suatu sikap atau tingkah laku yang mana selalu menggunakan jasa pelayanan tersebut dan mencerminkan adanya ikatan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien.

Menurut Tjiptono, 2004 dalam (Suzanto, 2005) terdapat beberapa manfaat yang utama berkaitan dengan loyalitas pasien diantaranya: 1. Loyalitas akan meningkatkan pembelian pasien, 2. Loyalitas pasien menurunkan biaya promosi, 3. Loyalitas pasien meningkatkan komunikasi, 4. Retensi karyawan.

Sedangkan (Griffin, 2005) ada beberapa kriteria pasien yang memiliki loyalitas tinggi meliputi: 1. Jumlah waktu bekunjung yang tinggi, 2. Konsistensi atau tidak gampang beralih ke rumah sakit lain, 3. Melakukan promosi atau merekomendasikan teman atau keluarga, 4. Memberikan kritik dan saran atas apa yang dirasakan.

**Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien** **Dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan di RS BhayangkaraPekanbaru**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 53 responden yang di rawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Pekanbaru yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 20 orang (50%) memiliki loyalitas rendah dengan nilai p*value*= 0,017 (p>0,05) yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di RS Bhayangkara Pekanbaru.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bagus Tuhu Hidayat & Hufron, 2016) tentang pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen nilai signifikan pada variable kepuasan sebesar 0,002 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variable kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

Pendapat Tjiptono (2008) dalam (Suzanto, 2005) kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara rumah sakit dan pasien menjadi harmonis menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pasien serta rekomendasi dair mulut ke mulut yang menguntungkan rumah sakit. Baik dengan pasien yang merupakan aset bagi rumah sakit, karena hal tersebut merupakan keuntungan atau manfaat bagi penyedia pelayanan jasa kesehatan. Dikarenakan pasien yang merasa kecewa bisa menjadi boomerang bagi penyedia jasa kesehatan. Tidak hanya pindah dari rumah sakit tetapi juga akan menyebarluaskan ketidakpuasannya kepada lingkungan sekitar. Hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggo atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit (Bagus Tuhu Hidayat & Hufron, 2016).

Menurut penelitian (Kijima et al., 2021) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, faktor yang pertama yaitu longitudinalitas pelayanan yang diberikan yakni kontinuitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pasien. Faktor yang kedua yaitu kontak pertama pasien dengan fasilitas kesehatan, hal ini pada saat kondisi normal (bukan darurat) mempengaruhi kepuasan pasien tetapi tidakberhubungan dengan loyalitas. Faktor yang ketiga adalah sifat dari pelayanan merupakan praktik pelayanan yang memiliki pemahaman luar biasa atas latar belakang pasien termasuk keluarganya.

Penelitian (Gérard et al., 2016) melaporkan proses terbentuknya loyalitas pasien didasarkan atas kepercayaan dan kepuasan pasien, loyalitas pasien akan terbentuk atas kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, karena pengalaman masa lalu yang membuat pasien jadi loyal.terbentuknya loyalitas pasien perlahan melalui kunjungan beberapa kali pada tenaga kesehatan yang sama, hal ini akan membentuk loyalitas pasien. Kunjungan pertama menjadi hal penting dalam inisiasi loyalitas, pasien memahami manfaat terkait menjadi loyal kepada tenagakesehatan.

**KESIMPULAN**

53 responden yang di rawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Pekanbaru yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 20 orang (50%) memiliki loyalitas rendah dengan nilai p*value*= 0,017 (p>0,05) yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di RS Bhayangkara Pekanbaru.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih tak terhingga kami ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemampuan dan kesehatan dalam penyelesaian penelitian ini, terimkasih kepdaa yayasan Al Insyirah, rektor Institut Kesehatan dan Teknologi Al Insyirah atas hibah penelitian ini sehingga penelitian bisa dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan, kemudian ucapan terimkasih juga kepada direktur RS Bhayangkara pekanbaru dan jajaran atas izin dan kerjasama sehingga penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Apriza, S. L. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, *1*(2), 1–6. https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43

Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi 4)*. Pustaka Pelajar.

Bagus Tuhu Hidayat, R. A., & Hufron, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Rawat Inap RSU Slamet RIyadi. *Revista Brasileira de Ergonomia*, *9*(2), 10. https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106

Depkes. (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementrian Kesehatan RI.

Efyou. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.

Gérard, L., De Chefdebien, M., Jami, A., François, M., & Saint-Lary, O. (2016). The patient, the doctor, and the patient’s loyalty: A qualitative study in French general practice. *British Journal of General Practice*, *66*(652), e810–e818. https://doi.org/10.3399/bjgp16X687541

Griffin. (2005). *Customer Loyalty,*. Erlangga.

H.A.S. Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elexmedia Computindo.

Keller, K. chernev. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas. jilid 1.* PT Index. kelompok Gramedia.

Kemenkes. (2004). *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*.

Kijima, T., Matsushita, A., Akai, K., Hamano, T., Takahashi, S., Fujiwara, K., Fujiwara, Y., Sato, M., Nabika, T., Sundquist, K., Sundquist, J., Ishibashi, Y., & Kumakura, S. (2021). Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 1–12. https://doi.org/10.1186/s12913-021-06276-9

Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, *2*(2), 4. https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.

Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, *7*(1), 56–61. http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360%0Ahttps://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360

Suzanto, B. (2005). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, *5*(1), 28–44. http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, *22*(1), 43–52. https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615

Wulan, E. S. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakti Keluarga Sehat Pati. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, *2*(1), 49–50.