

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT : LITERATURE REVIEW

Nanda Laula Lailatul Fauziyah¹, Diansanto Prayoga²,
Mochamad Gerry Dika Mahendra³

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga^{1,2}
Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang³
nanda.laula.lailatul-2018@fkm.unair.ac.id¹, diansantoprayoga@fkm.unair.ac.id²

ABSTRACT

The increase in the number of hospitals is in line with the increasing need for quality health services due to the improving economy and public health status. The more the hospital is able to provide quality services, the greater the opportunity to get customer satisfaction and loyalty. Patient satisfaction is a standard for evaluating the quality of medical services. The patient's opinion about the quality of hospital services and their feedback is very important to improve the quality of service in the hospital. To be able to see the level of patient satisfaction and loyalty can be seen through patient satisfaction and loyalty surveys. This study aims to look at the factors that influence satisfaction and loyalty using the literature review method by searching for articles in the Research Gate, Science Direct, and Google Scholar databases which obtained 126 articles with details of 3 articles from Science Direct, 2 articles from Research Gate, and 121 articles from Google Scholar. Then, after the selection was carried out, 6 articles were obtained that could be analyzed. The results of a literature study conducted revealed that patient satisfaction and loyalty at the hospital were influenced by service quality and hospital brand image. The dimensions of service quality that influence patient satisfaction and loyalty include the dimensions of responsiveness, empathy, and reliability. Improving the quality of service is needed by hospitals so that patients who visit to perform health services can feel satisfied with the services provided. In addition, establishing a separate brand that represents the hospital can increase patient satisfaction and loyalty.

Keyword : Brand image, Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Quality of Health service

ABSTRAK

Bertambahnya jumlah rumah sakit seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu karena membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Semakin mampu rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas, maka peluang untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin besar. Kepuasan pasien merupakan standar evaluasi kualitas pelayanan medis. Pendapat pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan umpan baliknya sangat penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan di rumah sakit. Untuk dapat melihat tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dapat dilihat melalui survey kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas menggunakan metode *literature review* dengan mencari artikel pada database *Research Gate*, *Science Direct*, dan *Google Scholar* yang didapatkan 126 artikel dengan rincian 3 artikel dari *Science Direct*, 2 artikel dari *Research Gate*, dan 121 artikel dari *Google Scholar*. Kemudian, setelah dilakukan seleksi maka didapatkan 6 artikel yang dapat dianalisis. Hasil studi literatur yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan hospital brand image. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien meliputi dimensi *responsiveness*, *emphaty*, dan *reliability*. Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan oleh rumah sakit agar pasien yang berkunjung untuk melakukan layanan kesehatan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, membentuk *brand* tersendiri yang merepresentasikan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata kunci : Brand Image, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sebuah fasilitas penyedia layanan kesehatan dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi sebagai tuntutan zaman. Tuntutan yang terjadi menimbulkan kompetisi antar rumah sakit untuk menyediakan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pelayanan optimal bagi pasien (Pratiwi & Pertiwi, 2018). Jumlah rumah sakit terus mengalami peningkatan di Indonesia. Pada tahun 2017 terdaftar sebanyak 2773 unit rumah sakit, peningkatan jumlah unit rumah sakit pada tahun 2019 menjadi 2925 unit rumah sakit yang berarti peningkatan terjadi sebesar 5,48% dalam satu 2 tahun (Kemenkes, RI 2019)

Bertambahnya jumlah rumah sakit seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu karena membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat (Arianto, 2017). Semakin mampu rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas, maka peluang untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin besar (Safitri et al., 2020). Untuk mendapatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, rumah sakit dapat melakukan Survey Kepuasan Masyarakat seperti yang dilakukan oleh organisasi pelayanan public lainnya (Menpan, 2014). Kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul berdasarkan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan membandingkan sesuai harapannya (Pratiwi & Pertiwi, 2018).

Kepuasan pasien merupakan standar evaluasi kualitas pelayanan medis. Pendapat pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan umpan baliknya sangat penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan di rumah sakit (Goldwag et al., 2002). Kepuasan pasien juga dapat digambarkan sebagai reaksi dari beberapa aspek ketika mereka mendapatkan pelayanan sehingga pasien dapat mengevaluasi pelayanan

kesehatan serta penyedia dari sudut pandang mereka (Schoenfelder et al., 2011)

Beberapa rumah sakit di Indonesia telah rutin melakukan survey kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan yang pernah dilakukan oleh RSAB Harapan Kita menunjukkan bahwa pada semester I tahun 2021 terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pekayanan yang didapatkan pelanggan. Nilai harapan pelanggan sebesar 93,05% sedangkan capaian hasilnya hanya sebesar 75,34% pada kategori C untuk pelayanan dan kinerja pelayanan kurang baik. Selain itu, RSUD Dr. Soedono Madiun juga melakukan survey kepuasan pelanggan dengan hasil capaian 87,07% yang masuk dalam kategori baik untuk kepuasan pasien.

Melalui evaluasi kepuasan dan loyalitas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Survei kepuasan juga digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang masih menjadi kekurangan rumah sakit dalam memberikan layanannya, sehingga dengan pemetaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit berbagai wilayah di Indonesia akan membantu dalam upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan adanya penelitian ini adalah memetakan faktor-faktor tersebut, sehingga dapat menjadi gambaran untuk melihat faktor yang perlu ditingkatkan dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

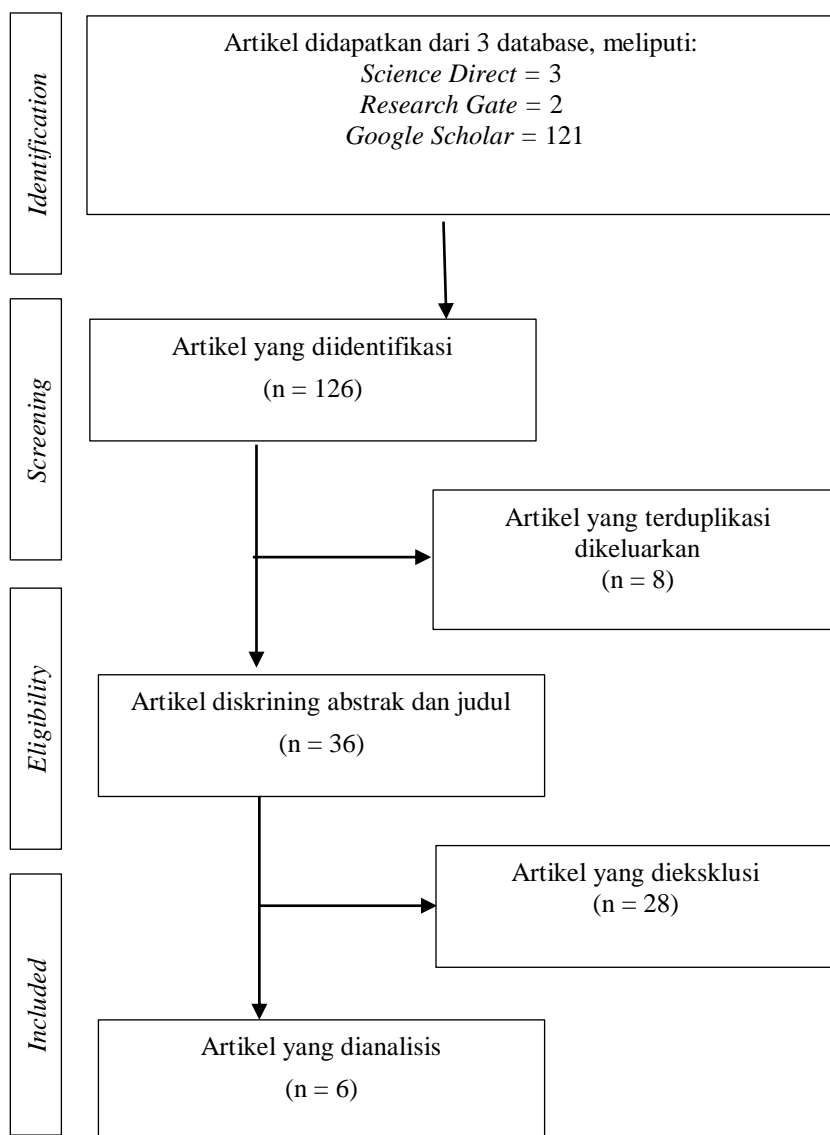
METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review*. Penelusuran artikel dilakukan melalui 3 database yakni *Science Direct*, *Research Gate* dan *Google Scholar*. Kombinasi kata kunci yang digunakan untuk mencari artikel adalah '*affecting factor*', '*satisfaction and loyality patient*', '*hospital*'. 'faktor yang mempengaruhi', 'kepuasan dan loyallitas pasien', dan 'rumah sakit'. Kriteria Inklusi yang

digunakan untuk mencari artikel meliputi tahun terbit artikel pada 2020 – 2021, ruang lingkup pelayanan kesehatan di rumah sakit, tersedia dalam bentuk *full text* dan *open access* serta merupakan *original article*.

Studi literatur yang dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan penelusuran artikel didapatkan total 126 artikel dengan rincian 3 artikel dari *Science Direct*, 2 artikel dari *Research Gate*, dan 121 artikel dari *Google Scholar*. Setelah itu dilakukan penyaringan duplikasi

pada artikel jurnal sehingga didapatkan 5 artikel yang terduplikasi. Kemudian dilakukan seleksi abstrak yang sesuai dengan kriteria studi sehingga didapatkan 36 artikel yang sesuai. Setelah proses seleksi abstrak, dilakukan pengeluran untuk artikel berdasarkan kriteria eksklusi meliputi tidak membahas factor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, tidak *full text* dan *open access*, dan bukan merupakan artikel dengan tipe *original article*. Kemudian didapatkan 6 artikel sesuai. Berikut merupakan gambar prisma pencarian artikel.



Gambar 1 Diagram prisma pencarian artikel

HASIL

Kepuasan dan loyalitas pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, berdasarkan artikel penelitian terdahulu dirangkum beberapa faktor yang mempengaruhi sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Penelitian

Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Sampel/Populasi Penelitian	Hasil Penelitian
Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. (2020).	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang	Populasi adalah pasien RS Muhammadiyah Palembang dengan sampel sebanyak 100 responden dengan metode <i>convenience sampling</i>	Kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi <i>tangible, reliability, responsiveness, daya tanggap, assurance, dan empathy</i> .
Andi Mappanganro & Rahmat Hidayat (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Pasien Di RSU Bahagia Makassar	Populasi merupakan jumlah rata-rata pasien perbulan dalam periode 5 bulan dengan jumlah 96 pasien, sampel yang diambil sebanyak 77 pasien sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.	Faktor yang paling dominan berhubungan dengan loyalitas pasien adalah dimensi empati dari keperawatan yang dilakukan di RS Bahagia Makassar
Safitri et al. (2020)	Hubungan <i>Outcome Quality, Interaction Quality, Peer-To-Peer Quality, Hospital Brand Image</i> , Kepuasan Dan Loyalitas Pasien.	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Semen Padang Hospital, dengan jumlah sampel sebanyak 165 pasien.	Kepuasan pasien dipengaruhi oleh <i>Outcome Quality, interaction quality, dan hospital brand</i> yang kemudian akan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit
Aryawati et al. (2020)	Analysis of Factors Relating to Loyalty of Patients in Pertamina Bintang Amin Hospital Lampung in 2019	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan fasilitas rawat inap di Rumah Sakit Amin Lampung pada tahun 2019, dengan sampel 196 orang	Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien meliputi faktor <i>gender, biaya, empathy, reliability</i> dan <i>hospital image</i> .
Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021)	Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pasien dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Surakarta	Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSU PKU Muhammadiyah Surakarta sejumlah 100 responden pasien rawat jalan.	Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga untuk meningkatkan loyalitas lebih efektif jika menggunakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan

Widayatsari (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya	Populasi adalah pasien rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dengan sampel sebanyak 120 responden	Kepuasan pasien semakin meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akan menciptakan loyalitas pasien.
--------------------	--	---	--

Berdasarkan tabel di atas, kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh tidak sedikit faktor. Faktor tersebut dapat berasal dari faktor organisasi rumah sakit, pegawai, serta fasilitas yang ada di rumah sakit. Faktor utama yang terdapat pada artikel terpilih, menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pasien akan meingkat seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh pegawai yang ada di rumah sakit mulai dari tenaga administrasi hingga medis. Selain hal tersebut, salah satu faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien adalah *brand image* berdasarkan persepsi pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap 6 artikel di atas dapat diketahui beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit berbagai wilayah Indonesia meliputi

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diketahui berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lili Nurlitasari dan Tantri Yanuar R. Syah (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien secara langsung maupun melalui peningkatan kepuasan

pasien yang dapat sejalan dengan loyalitas. (Arianto, 2017).

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit sejalan dengan penelitian yang dilakukan Setyawati (2018) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain fasilitas rumah sakit sebagai segala sesuatu yang berbentuk peralatan fisik untuk mendukung proses jual jasa dalam melakukan pelayanan yang memiliki kenyamanan pada pasien (Kotler, 2012).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas meliputi dimensi *responsiveness*, *emphaty*, dan *reliability*.

Dimensi *responsiveness* yang menjadi salah satu penilaian kualitas pelayanan menggunakan indicator antara lain kecepatan petugas dalam memberikan layanan pendaftaran, dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, petugas yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran. *Rerponsiveness* termasuk dalam kemampuan oleh ppegawai rumah sakit terutama petugas kesehatan medis yang dapat menolong pasien dengan cepat dan tanggap sesuai dengan prosedur yang

berlaku untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien. Pasien berharap mendapatkan pelayanan dengan cepat cenderung terus meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kebutuhan dan peningkatan kemajuan teknologi informasi kesehatan. Untuk menanggapi tuntutan tersebut, petugas kesehatan harus tanggap terhadap pelayanan yang diberikan kepada masing-masing pasien. Bentuk sikap tanggap tersebut terwujud melalui kecepatan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi aspek *responsiveness* dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas kepada pasien (Siyen et al., 2020). Berdasarkan studi yang pernah dilakukan di RS Muhammadiyah Palembang dimensi *responsiveness* memiliki *gap* yang masih tinggi sebesar 53% untuk harapan dan kenyataan sehingga respon layanan petugas memerlukan peningkatan demi meningkatkan kepuasan pelayanan (Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K., 2020).

Kualitas pelayanan rumah sakit juga banyak dipengaruhi oleh empati pegawai administrasi hingga medis rumah sakit. Bentuk empati dapat terlihat dari bagaimana rumah sakit dapat melakukan komunikasi interpersonal yang baik dengan pasien sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat (Zarowitz et al., 2018). Dimensi *emphaty* menggunakan indikator pengukuran meliputi kemudahan system yang digunakan, informasi dari staf pelayanan sudah jelas, keramahan sikap petugas pelayanan, serta keadilan pelayanan tanpa melihat status sosial ekonomi. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan loyalitas pasien adalah dimensi empati dari keperawatan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Mappanganro & Rahmat Hidayat (2020) di RS Bahagia Makassar. Sikap empati seorang perawat adalah kunci utama dalam praktik keperawatan. Empati perawat ketika melakukan asuhan keperawatan pada pasien menjadi predaktor utama atau menjadi penentu

dalam peningkatan kepuasan pasien (Yanto et al., 2018).

Kemudian, dimensi terakhir yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *reliability* dengan indikator penilaian yang diberlakukan meliputi prosedur penerimaan yang sederhana, informasi yang diberikan akurat, jadwal dokter tepat waktu, serta penanganan administrasi mudah. Dimensi *reliability* (keandalan) dapat diartikan sebagai sebuah upaya berdasarkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya kepada pasien. Pelayanan yang disebut terpercaya merupakan pelayanan yang konsisten dan kompeten (Asmuji 2013, dalam Sesrianty et al., 2019).

Keandalan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit dalam penelitian di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa dokter telah hadir sesuai jadwal, dokter melayani pasien dengan cepat serta pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter (Rahmiati & Temesveri, 2020). Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya dimensi *reliability* berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pasien pada aspek pemberian janji serta pelayanan yang tepat dan cepat pada pasien (Marzuq & Andriani, 2022).

Brand Image

Penggambaran terhadap brand dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pasien terhadap rumah sakit yang mencerminkan kesan pasien terhadap suatu rumah sakit secara keseluruhan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri et al (2020) bahwa *brand image* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit. Citra merupakan sebuah persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa, termasuk di dalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pada reaksi serta rangsangan yang berkaitan dengan perusahaan yang diterima.

Berdasarkan artikel yang di review di atas, *brand image* atau citra rumah sakit

yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara citra rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Citra positif yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien juga sejalan dengan penelitian oleh Sulistyono & Gumilar (2019). Citra rumah sakit ini berpengaruh secara tidak langsung pada loyalitas pasien melalui kepuasan yang didapatkan saat mendapatkan layanan di suatu rumah sakit (Wu, 2011). Pelayanan yang unggul harus menunjukkan sikap atau cara petugas kesehatan dalam memuaskan pelanggan melalui kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosa, keramahan, serta kenyamanan untuk mewujudkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil studi literatur yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan hospital brand image. Peningkatan kualitas pelayanan diperlukan oleh rumah sakit agar pasien yang berkunjung untuk melakukan layanan kesehatan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, membentuk *brand* tersendiri yang merepresentasikan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh pihak terkait, terutama dosen pembimbing yang telah memberikan arahan hingga terselesaikannya artikel ini. Tak lupa terimakasih juga diucapkan kepada seluruh pihak lain yang terlibat dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Mappanganro, & Rahmat Hidayat. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan

Keperawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Rsu Bahagia Makassar. *Bina Generasi: Jurnal Kesehatan*, 12(1), 77–93. <https://doi.org/10.35907/bgjk.v12i1.164>

Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>

Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.132017>

Aryawati, W., Prasetyo, B. N. E., & Yulyani, V. (2020). Analysis of Factors Relating to Loyalty of Patients in Pertamina Bintang Amin Hospital Lampung in 2019. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(2), 1759. <https://doi.org/10.37506/v11/i2/2020/ijphrd/195083>

Goldwag, R., Berg, A., Yuval, D., & Benbassat, J. (2002). Predictors of patient dissatisfaction with emergency care. *Israel Medical Association Journal*, 4(8), 603–606.

Herudiansyah, G., Candra, M., & Hamingsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN (Jurnal*

- Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi*, 5(1), 1-11.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Eduharma Journal*, 2(2).
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Safitri, T., Prima Lita, R., & Setia Putra, A. (2020). *Loyalitas Pasien*. 5(1), 250–264.
- Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: A study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(5), 503–509. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzr038>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setyawati, widya agustin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya Agustin Setyawati , Muhamad Rifa ' i ; Cahyo Sasmito . Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang PENDAHULUAN Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 54. <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1052>
- Siyen, S., J. Hadi, A., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267–274. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i3.1375>
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pasien dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi. Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta*. <https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612.g3871>
- Widayatsari, H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3)*. 32(2), 1–16.

Wu, C.-C. (2011). The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>

Yanto, A., Wuryanto, E., & Surwanti, S. (2018). Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Melalui Peningkatan Empati Perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(2), 21. <https://doi.org/10.32584/jkmk.v1i2.128>

Zarowitz, B. J., Resnick, B., & Ouslander, J. G. (2018). Quality Clinical Care in Nursing Facilities. *Journal of the American Medical Directors Association*, 19(10), 833–839. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2018.08.008>