



PENGARUH KUALITAS LAYANAN FARMASI DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN RSUD RATU AJI PUTRI BOTUNG KALIMANTAN TIMUR)

Ruk'at Rukmayanti^{1*}, Taufik Zulfikar², Chevie Wirawan³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia
rukmayantir@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien tidak hanya menjadi tujuan akhir dari pelayanan yang berkualitas, tetapi juga merupakan jembatan menuju loyalitas pasien. Loyalitas pasien sangat penting bagi keberlanjutan operasional dan pertumbuhan rumah sakit dalam jangka Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan farmasi dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Penelitian dilakukan pada RSUD Ratu Aji Putri Botung dengan sampel 98 responden dengan teknik pengambilan sample purposive sampling. Data diambil melalui survey dengan instrumen skala likert 1 – 5. Analisis statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif dan pengujian hipotesis dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS). Hasil pengujian SEM PLS menunjukkan tingkat kebaikan dan kecocokan model (goodness of fit) diterima yang ditunjukkan R square diatas 50% (kategori pengaruh medium mendekati tinggi), Q square predict tergolong tinggi (> 50%), indeks GoF 0,664 > 0,36 (kategori GoF tinggi), SRMR 0,077 < 0,08 (good fit), PLS Predict dan CVPAT menunjukkan model mempunyai high predictive power (daya prediksi tinggi). Evaluasi outer model menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien dan dampaknya pada loyalitas pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien*

Abstract

Patient satisfaction is not merely the ultimate goal of quality service, but also a bridge to patient loyalty. Patient loyalty is crucial for the long-term operational sustainability and growth of a hospital. This study aims to determine the influence of pharmaceutical service quality and hospital image on patient loyalty, mediated by patient satisfaction. The research was conducted at RSUD Ratu Aji Putri Botung, with a sample of 98 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a survey utilizing a 1-5 Likert scale instrument. The statistical analysis employed descriptive statistics and hypothesis testing using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM PLS). The results of the SEM PLS analysis indicate that the model's goodness of fit is acceptable, as shown by an R-squared value above 50% (categorized as a medium to high influence), a high Q-squared predict value (>50%), a GoF index of 0.664 > 0.36 (categorized as high GoF), and PLS Predict and CVPAT indicating high predictive power. The outer model evaluation confirmed acceptable levels of validity and reliability. The study's findings reveal that pharmaceutical service quality and hospital image positively impact patient satisfaction, and subsequently, patient loyalty.

Keywords: *Service Quality, Hospital Image, Patient Satisfaction,*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author : Oksfriani Sumampouw

Address : Universitas Sangga Buana

Email : rukmayantir@gmail.com

PENDAHULUAN

Layanan rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem perawatan kesehatan, karena mereka berada di garis depan dalam memberikan perawatan kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan berkualitas dapat diukur melalui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Salah satu komponen penting dari layanan rumah sakit adalah layanan farmasi, yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan obat pasien. Kepuasan ini tidak hanya mencerminkan pengalaman pasien selama perawatan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, empati, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis. Sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit, "Setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien (Permenkes, 2008)." Ini menegaskan bahwa rumah sakit perlu memastikan bahwa standar layanan yang diberikan tetap tinggi agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sebagai lembaga kesehatan, rumah sakit bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima pelayanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka (Rianingsih et al., 2019). Dengan demikian, pasien merasa lebih dihargai dan nyaman selama menerima perawatan, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan mereka terhadap rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien juga dapat berkontribusi pada reputasi rumah sakit dan meningkatkan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Kepuasan pasien berhubungan erat dengan mutu pelayanan kesehatan, karena kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan harapan utama masyarakat ketika mereka datang untuk berkonsultasi mengenai masalah kesehatan yang mereka alami (Nur'aeni et al., 2020). Dengan pelayanan yang baik, rumah sakit tidak hanya memenuhi kebutuhan medis pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat saat ini mengharuskan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan *one stop services*, yang

berarti rumah sakit harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan pasien dengan cepat, akurat, berkualitas, dan terjangkau (Jafar & Surahman Batara, 2023). Hal ini bertujuan agar pasien memperoleh kepuasan dari hasil perawatan yang sesuai dengan kondisi penyakit yang mereka alami.

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang salah satu tujuannya adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan kefarmasian (Permenkes, 2014). Pelayanan kefarmasian adalah layanan yang diberikan secara langsung dan penuh tanggung jawab kepada pasien, yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang jelas guna meningkatkan kualitas hidup pasien (Permenkes, 2016). Dengan diterbitkannya peraturan ini, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih terstandarisasi dan profesional, yang pada gilirannya akan memperbaiki efektivitas pengobatan serta memastikan keselamatan pasien selama proses perawatan.

Pelayanan kefarmasian yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan setiap pasien, sesuai dengan tingkat kepuasan mereka, serta dilaksanakan berdasarkan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin et al., 2018). Hal ini mencakup pemberian obat yang tepat, penyuluhan yang informatif, serta pengelolaan obat yang aman dan efektif. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian yang baik tidak hanya memperhatikan aspek teknis, tetapi juga komunikasi yang jelas antara tenaga kefarmasian dan pasien, sehingga pasien merasa terinformasi dan dihargai dalam setiap langkah perawatan yang mereka terima.

Pelayanan yang berkualitas adalah aspek penting yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit karena dapat memengaruhi citra rumah sakit (Asri Rosnita Dewi et al., 2023). Citra rumah sakit dapat membentuk persepsi pasien, di mana pasien cenderung menganggap pelayanan kesehatan sebagai baik jika banyak orang yang mengunjungi dan memberikan penilaian positif terhadap layanan tersebut. Hal ini akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan menjadi kunci untuk membangun reputasi yang baik dan memastikan kepuasan pasien yang berkelanjutan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aprianditah (2024) bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Mimiek Aprianditah, Ahmad Yamin, 2024).

Kualitas pelayanan farmasi dan citra rumah sakit saling berhubungan dan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Anfal, 2020), (Asri Rossnita Dewi et al., 2023). Kepuasan pasien yang tinggi akan mendorong mereka untuk lebih percaya pada layanan yang diberikan, sehingga memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (Agra Nabilfavian Evandinnartha et al., 2023). Pasien yang merasa puas cenderung akan memilih rumah sakit yang sama untuk perawatan di masa depan, karena layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka, menciptakan hubungan yang lebih langgeng dan saling menguntungkan antara pasien dan rumah sakit.

Loyalitas pasien merupakan hasil akhir yang diharapkan dari kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan tidak hanya cenderung kembali untuk menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Loyalitas pasien sangat penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien, yang dapat berkontribusi pada stabilitas finansial dan pertumbuhan rumah sakit. RSUD Ratu Aji Putri Botung, masih terdapat tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan farmasi dan membangun citra yang positif. Beberapa masalah yang dihadapi termasuk keterbatasan sumber daya, komunikasi yang kurang efektif, dan stigma yang mungkin masih ada di masyarakat terkait kualitas pelayanan. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan farmasi dan citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan didapatkan data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 sebagai berikut:



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Ratu Aji Putri Botung Pada Tahun 2023

Data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ratu Aji Putri Botung selama satu tahun menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Pada awal tahun, jumlah kunjungan pasien relatif rendah, dengan Januari mencatat angka terendah sebanyak 3.311 pasien. Meskipun terjadi peningkatan pada bulan Februari (4.857 pasien) dan Maret (4.842 pasien), angka ini kembali menurun tajam pada bulan April menjadi 3.573 pasien. Pada pertengahan tahun, terjadi peningkatan yang cukup signifikan dalam jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Mulai bulan Mei hingga Agustus, jumlah pasien terus meningkat dengan Mei mencatat 4.564 pasien, Juni 4.447 pasien, dan Juli 5.276 pasien, mencapai

puncaknya pada bulan Agustus dengan 6.400 pasien. Namun, setelah puncak di bulan Agustus, jumlah pasien kembali berfluktuasi. Bulan September mencatat 5.488 pasien, Oktober turun menjadi 4.860 pasien, namun kembali meningkat pada November (5.983 pasien) dan Desember (5.074 pasien). Fluktuasi ini menunjukkan bahwa masih ada ketidakstabilan dalam jumlah kunjungan pasien yang bisa disebabkan oleh ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan didapatkan data waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan rawat jalan pada tahun 2024 sebagai berikut:



Gambar 1. Data Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Rawat Jalan Di RSUD Ratu Aji Putri Botung Pada Tahun 2024

Data pelayanan obat jadi rawat jalan di Rumah Sakit Ratu Aji Putri Botung selama satu tahun banyak melewati target pelayanan obat jadi yaitu ≤ 30 menit. Terjadi fluktuasi yang signifikan pada pelayanan obat jadi. Hanya pada bulan Januari, November dan Desember yang memenuhi target, sedangkan pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, Juli, Agustus, September, dan Oktober melebihi target lebih dari 30 menit. Pada pelayanan obat racikan banyak yang memenuhi target yaitu ≤ 60 menit pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Juli, Oktober, November dan Desember. Hanya pada bulan Agustus dan September yang melebihi waktu target 60 menit. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidakstabilan target dalam penyerahan obat di RSUD Ratu Aji Putri Botung yang bisa disebabkan karena konsistensi dalam pelayanan belum maksimal.

Berdasarkan hasil observasi, RSUD Ratu Aji Putri Botung telah mengevaluasi kualitas pelayanannya sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara. Untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan, diperlukan pelaksanaan survei atau jajak pendapat. Sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh memuat data dan informasi terkait tingkat kepuasan publik. Dengan memadukan metode pengukuran kuantitatif dan kualitatif, diharapkan data yang dihasilkan lebih akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan berkelanjutan sehingga pelayanan yang optimal dapat tercapai.

Tabel 1. Gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 & 2

NO	UNSUR PELAYANAN	INDEK KEPUASAN MASYARAKAT			INDEK TAHUN 2023
		SMT 1	SMT 2	RATA-RATA	
1	Persyaratan Pelayanan	84.62	84.5	84.56	85,59
2	Alur Pelayanan	85.06	86.2	85.63	
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	80.00	82.6	81.30	
4	Biaya/Tarif	95.30	96.7	96.00	
5	Kesesuaian Pelayanan dengan SP	81.84	83.6	82.72	
6	Kompetensi/Kemampuan Pelaksana	86.22	87.4	86.81	
7	Perilaku Pelaksana	76.72	84.9	80.81	
8	Sarana & Prasarana	82.36	83.2	82.78	
9	Penanganan Pengaduan, saran & Masukan	89.47	91.4	90.43	
INDEKS		84.53	86.66		

Sumber: Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Ratu Aji Putri Botung Tahun 2023

Pada tabel hasil survei kepuasan masyarakat terlihat bahwa nilai terendah selalu terdapat pada aspek waktu penyelesaian pelayanan. Banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan lamanya waktu tunggu untuk

pelayanan dokter dan proses pendaftaran. Berdasarkan penelitian pendahuluan terhadap pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung didapatkan;

Tabel 2. Hasil Pra Survey Tentang Tentang Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	Seberapa puas Anda dengan keterjangkauan dan kemudahan akses layanan di rumah sakit ini?	40	60
2	Seberapa puas Anda dengan efektivitas pelayanan yang Anda terima di rumah sakit ini dalam menangani masalah kesehatan Anda?	30	70

3	Seberapa puas Anda dengan proses pendaftaran dan administrasi di rumah sakit ini?	30	70
---	---	----	----

Sumber: Survey Pendahuluan

Berdasarkan hasil pra survey mengenai kepuasan pasien, terlihat bahwa mayoritas responden merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pada indikator keterjangkauan dan kemudahan akses, hanya 40% pasien yang merasa puas, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan rumah sakit. Selain itu, pada indikator efektivitas pelayanan dalam menangani masalah kesehatan, hanya 30% pasien yang merasa puas, yang mengindikasikan bahwa kualitas penanganan medis perlu ditingkatkan. Proses pendaftaran dan administrasi juga menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, dengan hanya 30% pasien yang merasa puas, menandakan adanya ketidakpuasan terkait efisiensi dan kenyamanan prosedur tersebut. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa rumah sakit perlu melakukan evaluasi mendalam dan perbaikan signifikan pada berbagai aspek pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil pra survey mengenai kualitas layanan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan dua aspek utama, yaitu kenyamanan ruang tunggu di depo farmasi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas terkait obat. Pada aspek kenyamanan ruang tunggu, hanya 30% pasien yang merasa puas, sedangkan 70% lainnya tidak puas, mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan terhadap fasilitas ruang tunggu, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan suasana secara keseluruhan. Selain itu, hanya 40% pasien yang merasa puas dengan penjelasan petugas mengenai indikasi obat, cara pemakaian, dan cara penyimpanan yang benar, sementara 60% merasa penjelasan yang diberikan kurang memadai.

Tabel 3. Hasil Pra Survey Tentang Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	Seberapa puas Anda dengan kenyamanan ruang tunggu di depo farmasi rumah sakit ini?	30	70
2	Seberapa puas Anda dengan penjelasan yang diberikan petugas mengenai indikasi obat, cara pemakaian, dan cara penyimpanan obat yang benar?	40	60

Sumber: Survey Pendahuluan

Hal ini menunjukkan bahwa edukasi dan komunikasi petugas farmasi kepada pasien perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan informatif. Secara keseluruhan, hasil ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan baik dari segi fasilitas fisik maupun kualitas interaksi dan informasi yang diberikan kepada pasien, guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit.

Tabel 4. Hasil Pra Survey Tentang Citra Rumah Sakit

No	Pertanyaan	Puas (%)	Tidak Puas (%)
1	Seberapa puas Anda dengan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit ini selama kunjungan rawat jalan Anda?	30	70
2	Seberapa puas Anda dengan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di rumah sakit ini selama kunjungan rawat jalan Anda?	30	70

Sumber: Survey Pendahuluan

Berdasarkan hasil pra survey tentang citra rumah sakit, mayoritas responden merasa kurang puas dengan kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan selama kunjungan rawat jalan. Hanya 30% pasien yang merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, sementara 70% lainnya merasa tidak puas, menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima selama rawat jalan masih perlu ditingkatkan, baik dari segi efisiensi maupun profesionalisme tenaga medis. Selain itu, aspek fasilitas dan infrastruktur rumah sakit juga menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, dengan hanya 30% responden yang puas dan 70% yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas fisik dan infrastruktur, seperti ruang tunggu, kebersihan, serta kenyamanan umum, masih belum memenuhi harapan pasien. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan perlunya evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan citra rumah sakit melalui perbaikan kualitas layanan dan fasilitas guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.

Dari hasil penelitian pendahuluan ditemukan beberapa masalah, yaitu fluktuasi

kunjungan pasien rawat jalan yang signifikan di RSUD Ratu Aji Putri Botung, yang diduga disebabkan oleh kualitas layanan yang masih kurang memuaskan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi lamanya waktu tunggu dalam proses pendaftaran dan pelayanan dokter, rendahnya kenyamanan fasilitas ruang tunggu, serta penjelasan yang kurang memadai dari petugas farmasi mengenai obat. Selain itu, citra rumah sakit juga terpengaruh oleh infrastruktur yang dinilai kurang memadai, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, sehingga hanya sebagian kecil pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Mengingat pentingnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, penulis mengambil topik penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Aji Putri Botung".

METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:7), pendekatan kuantitatif sering disebut sebagai metode tradisional karena telah lama digunakan dan menjadi pendekatan yang umum dalam penelitian ilmiah. Metode ini dianggap sebagai metode ilmiah karena memenuhi prinsip-prinsip konkret, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua kategori, yaitu data kualitatif dan kuantitatif dan sumber data dalam penelitian ini adalah asal informasi yang digunakan untuk memperoleh data yaitu data primer dan sekunder.

Populasi pada penelitian ini berdasarkan data kunjungan selama tahun 2023, rata-rata jumlah pasien rawat jalan mencapai 4.890 orang. Angka ini memberikan gambaran yang signifikan mengenai cakupan layanan rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung, serta representasi yang cukup untuk memahami persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit, serta bagaimana kedua faktor ini memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Populasi ini akan menjadi dasar bagi pengumpulan data primer melalui kuesioner, memungkinkan peneliti untuk memperoleh wawasan yang relevan dalam menjawab tujuan dan hipotesis penelitian.

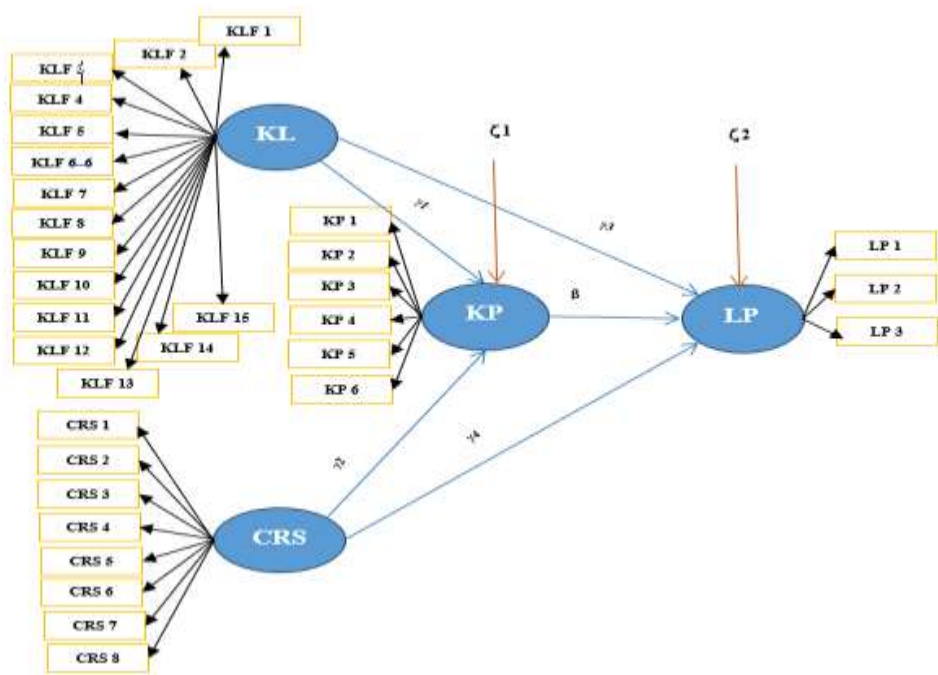
Dalam penelitian ini, sampel yang dipilih adalah pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu seperti karakteristik atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jenis sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan pertemuan kebetulan dengan individu yang dianggap relevan sebagai sumber data (Sugiyono, 2018). Teknik *accidental sampling* ini dipilih oleh peneliti karena data dikumpulkan dari pasien yang ditemui secara kebetulan dan sesuai dengan kriteria penelitian, sehingga pasien tersebut dapat dijadikan responden. Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari populasi, peneliti menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Jadi, sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 98 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas, 5=Sangat Setuju/Sangat Puas). Kuesioner ini dikembangkan berdasarkan dimensi teoritis dari setiap variabel. Teknnik analisis data dengan menggnakan statistic Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Metode ini dipilih karena kemampuannya menguji hubungan model struktural yang kompleks dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal yang ketat. Analisis meliputi:

1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model): Menguji validitas (konvergen dan diskriminan) dan reliabilitas konstruk.
2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model): Menguji hubungan antar variabel (jalur koefisien), signifikansi statistik (nilai p dan t-statistik), serta kekuatan model (R-squared, Q-squared predict, GoF, SRMR).
3. Uji Mediasi: Menggunakan metode bootstrapping untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung (mediasi).



Gambar 3. Kerangka Model SEM

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.
2. Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.
3. Terdapat pengaruh langsung kualitas layanan farmasi terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.
4. Terdapat pengaruh langsung citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.
5. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.
6. Terdapat pengaruh kualitas layanan farmasi dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Aji Putri Botung.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Layanan Farmasi (KLF): Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari RSUD Ratu Aji Putri Botung yang menjadi responden penelitian dapat dilihat pada tabel 6 adalah sebagai berikut

- instalasi farmasi. Diukur dengan indikator yang mengacu pada dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) yang disesuaikan dengan konteks farmasi.
2. Citra Rumah Sakit (CRS): Persepsi dan pandangan pasien terhadap reputasi dan karakteristik umum RSUD Ratu Aji Putri Botung. Diukur melalui indikator seperti reputasi, fasilitas, dan kualitas keseluruhan yang dirasakan.
 3. Kepuasan Pasien (KP): Tingkat perasaan senang atau kecewa pasien setelah membandingkan harapan dengan pengalaman layanan. Diukur sebagai hasil evaluasi atas KLF dan CRS.
 4. Loyalitas Pasien (LP): Tingkat komitmen pasien untuk kembali menggunakan layanan RSUD Ratu Aji Putri Botung di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan Pendidikan masyarakat yang terdaftar sebagai pasien rawat jalan pada RSUD Ratu A

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin, Usia dan Pendidikan

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	63	64,29
2	Laki-Laki	35	35,71
Jumlah		98	100,00

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 30 Tahun	20	20,41
2	30 - 39 tahun	48	48,98
3	40 - 49 Tahun	27	27,55
4	≥ 50 Tahun	3	3,06

Jumlah	98	100,00
--------	----	--------

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	≤ SMA	35	35,71
2	Diploma	23	23,47
3	Sarjana / Pasca Sarjana	40	40,82
	Jumlah	98	100,00

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 63 orang atau sebesar 64,29%, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang atau sebesar 35,71%. Usia responden yang paling dominan adalah antara 30 – 39 tahun yaitu berjumlah 48 orang atau 48,98% dan selanjutnya adalah responden antara 40 – 49 tahun ada 27 orang (27,55%). Mereka dengan usia dibawah 30 tahun ada 20 orang atau 20,41% dan usia diatas 50 tahun ada 3 orang (3,06%). Pendidikan responden yang paling dominan adalah mereka dengan pendidikan sarjana atau pas sarjana ada 40 orang atau 40,82% selanjutnya adalah maksimal berpendidikan SMA ada 35 orang atau 35,71%. Responden dengan pendidikan diploma ada 23 orang (23,47%).

Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM PLS)

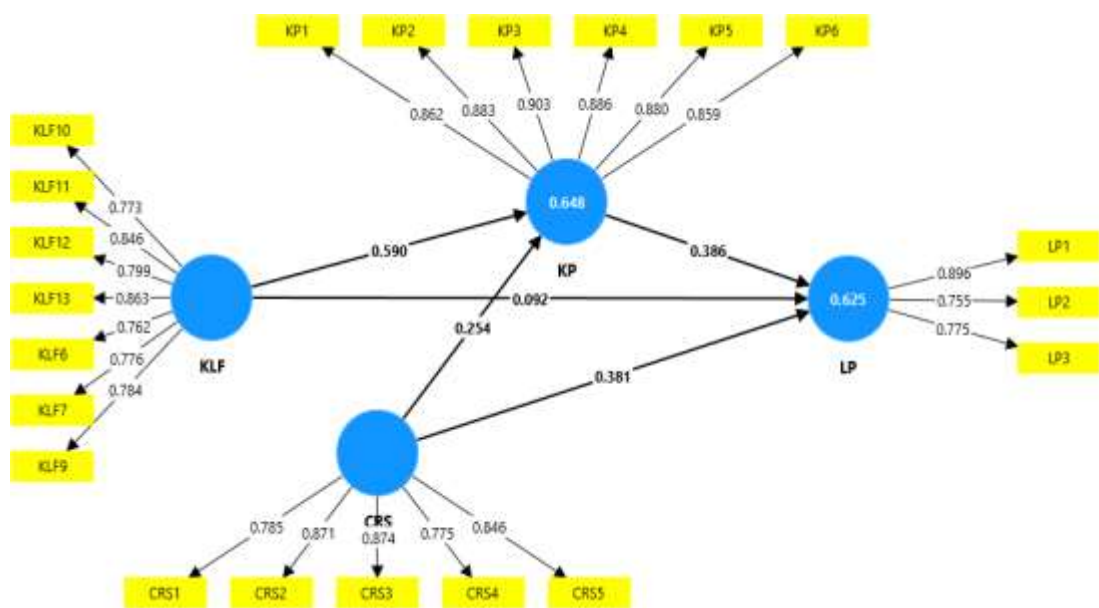
Penelitian ini menggunakan analisis SEM PLS dengan alasan bahwa jumlah sample

yang terbatas dalam analisis SEM. Selain itu SEM PLS mempunyai algoritma dimana data tidak harus berdistribusi normal karena sistem pengujian bersifat non parameterik yaitu melalui proses bootstrapping. Analisis dalam analisis SEM PLS terdiri dari evaluasi model pengukuran atau evaluasi outer model.

Evaluasi Outer Model

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilihat dari beberapa ukuran yaitu (Hair et al, 2017):

- a. Outer loading atau loading factor diterima adalah (LF) ≥ 0,70
- b. Tingkat reliabilitas variable penelitian yang dilihat dari ukuran Cronbach’s Alpha, Rho A dan Composite Reliability (CR) ≥ 0,70
- c. Convergent validity dilihat dari ukuran Average Variance Extracted (AVE) ≥ 0,50.
- d. Discriminant validity kriteria Fornell dan Lacker yaitu akar AVE > korelasi antara variable
- e. Discriminant validity kriteria HTMT
- f. Discriminant validity kriteria cross loadings



Gambar 4. Hasil Estimasi 2 Outer Model PLS

Setelah respesifikasi model PLS, nilai outer loading model yang dihasilkan tetap valid dengan nilai diatas 0,70 (Hair et al, 2017). Hasil ini meunjukkan bahwa indikator tersebut dapat masuk dalam model PLS sebagai instrumen pengukuran.

Tabel 6. Outer Loading Estimasi Respesifikasi

Indikator	Outer loadings	Keterangan
KLF6 <- KLF	0.762	Valid
KLF7 <- KLF	0.776	Valid
KLF9 <- KLF	0.784	Valid
KLF10 <- KLF	0.773	Valid
KLF11 <- KLF	0.846	Valid
KLF12 <- KLF	0.799	Valid
KLF13 <- KLF	0.863	Valid
CRS1 <- CRS	0.785	Valid
CRS2 <- CRS	0.871	Valid
CRS3 <- CRS	0.874	Valid
CRS4 <- CRS	0.775	Valid
CRS5 <- CRS	0.846	Valid
KP1 <- KP	0.862	Valid
KP2 <- KP	0.883	Valid
KP3 <- KP	0.903	Valid
KP4 <- KP	0.886	Valid
KP5 <- KP	0.880	Valid
KP6 <- KP	0.859	Valid
LP1 <- LP	0.896	Valid
LP2 <- LP	0.755	Valid
LP3 <- LP	0.775	Valid

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Setelah respesifikasi model kembali maka seluruh indikator penelitian tetap valid dengan *outer loading* > 0,70 (Hair et al, 2017). Variable kualitas layanan diukur oleh 7 (tujuh) indikator dnegan rentang *outer loading* antara 0,762 – 0,863. Variabel citra rumah sakit diukur oleh 5

(lima) indikator dnegan rentang *outer loading* antara 0,775 – 0,874. Variabel kepuasan diukur oleh 6 (enam) indikator dnegan rentang *outer loading* antara 0,859 – 0,903. Variabel loyalitas diukur oleh 3 (tiga) indikator dnegan rentang *outer loading* antara 0,755 – 0,896.

Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Respesifikasi

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
KLF	0.907	0.909	0.926	Reliabel
CRS	0.888	0.894	0.918	Reliabel
KP	0.941	0.941	0.953	Reliabel
LP	0.738	0.763	0.851	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Setelah respesifikasi model maka tingkat reliabilitas tetap menunjukkan hasil yang memuaskan. Nilai *Cronbach's Alpha*, *Rho A* dan *Composite Reliability* diatas (0,70), Hair et al (2017). Hasil ini mengindikasikan bahwa konsistensi internal atau keandalan setiap indikator pengukuran yang mengukur seluruh variabel penelitian kualitas layanan, citra rumah sakit, kepuasan, loyalitas. Variabel penelitian mempunyai indikator yang reliabel dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel penelitian.

Tabel 8. Validitas Konvergen Respesifikasi

	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
KLF	0.642	Valid
CRS	0.691	Valid
KP	0.772	Valid
LP	0.658	Valid

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Selanjutnya evaluasi validitas konvergen dengan AVE pada model respesifikasi juga tetap diterima dimana nilai yang direkomendasikan adalah diatas 0,50, Hair et al (2021). Berdasarkan pengolahan nilai AVE seluruh variabel penelitian kualitas layanan, citra rumah sakit, kepuasan, loyalitas juga tetap diatas 0.50 yang menunjukkan validitas konvergen yang diterima. Variable KLF atau kualitas layanan mempunyai AVE 0,642 > 0,50. Variable CRS atau citra rumah sakit dengan AVE 0,691 > 0,50. AVE kepuasan adalah 0,772 > 0,50 dan AVE untuk loyalitas adalah 0,658 > 0,50. Hal ini yang berarti besarnya kandungan variasi indikatornya yang dikandung dalam variabel penelitian diatas 50%. Sehingga secara keseluruhan besarnya variasi indikator yang dikandung dalam variable penelitian diatas 50% maka validitas konvergen variable penelitian diterima.

Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Evaluasi model struktural berhubungan dengan pengujian hipotesis pengaruh antara

- variabel penelitian yang dihipotesiskan sebelumnya. Evaluasi model struktural terdiri dari:
- a. Pertama, pemeriksaan kolinieritas antara variable dengan ukuran Inner VIF (*Variance Inflated Factor*) dimana nilai inner VIF < 5 maka tidak ada multikolinier.
 - b. Kedua, pengujian hipotesis parsial dengan path coefficient/koefisien jalur baik pengaruh langsung (*direct effect*) dimana bila t statistik pengujian > 1,645 atau *p-value* pengujian kurang dari 0,05 (signifikan). Bila ukurtan sample kecil maka dapat menggunakan uji hipotesis satu arah, Hair et al, 2017
 - c. Ketiga uji simultan yang dilakukan dengan uji F dimana bila F statistik atau F hitung > F tabel maka ada pengaruh simultan signifikan.
 - d. Keempat adalah uji mediasi dimana bila t statistik pengujian > 1,645 atau *p-value* pengujian kurang dari 0,05 (signifikan) yaitu ada pengaruh mediasi signifikan.
 - e. Kelima adalah evaluasi pengaruh variabel pada level struktural dengan f square.

Tabel 9. Inner VIF

	VIF
CRS -> KP	2.635
CRS -> LP	2.818
KLF -> KP	2.635
KLF -> LP	3.624
KP -> LP	2.842

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Pertama adalah berdasarkan pengolahan nilai inner VIF (*Variance Inflated Factor*) kurang dari 5 maka multikolinier antara variable bernilai rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa taksiran parameter model PLS yang dihasilkan dapat diterima atau taksiran paramter model PLS tidak bias (Hair et al, 2021). Kedua adalah uji parsial yaitu mengujia hipoetsis penelitian pengaruh antara variable. Bila nilai t statistik pengujian > 1,645 atau *p-value* < 0,05 maka ada pengaruh signifikan. Proses pengujian dalam PLS SEM menggunakan *bootstrapping*. Berikut hasil pengolahan data.

Tabel 9. Pengujian Hipotesis Direct Effect

Hipotesis	Penyataan Hipotesis	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
-----------	------------------------	--------------------	----------------	-----------------------	-----------------------------	-------------	------------

		(O)	(M)	(STDEV)			
H1	KLF -> KP	0.590	0.580	0.112	5.261	0.000	Diterima
H2	CRS -> KP	0.254	0.264	0.123	2.062	0.020	Diterima
H3	KLF -> LP	0.092	0.089	0.115	0.801	0.212	Ditolak
H4	CRS -> LP	0.381	0.394	0.107	3.553	0.000	Diterima
H5	KP -> LP	0.386	0.377	0.108	3.568	0.000	Diterima

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pengujian langsung (*direct effect*) pengaruh antara variabel maka dapat diketahui sebagai berikut.

1. Hipotesis pertama (H1) diterima yaitu Kualitas Layanan (KLF) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan (KP) dengan path coefficient 0,590 dan t statistik 5,261 > 1,645 atau p-value 0,020 < 0,05.
2. Hipotesis kedua (H2) diterima yaitu Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan (KP) dengan path coefficient 0,254 dan t statistik 2,062 > 1,645 atau p-value 0,000 < 0,05.
3. Hipotesis ketiga (H3) ditolak yaitu Kualitas Layanan (KLF) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (LP) dengan path coefficient 0,092 dan t statistik 0,801 > 1,645 atau p-value 0,212 > 0,05.
4. Hipotesis keempat (H4) diterima yaitu Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas (LP) dengan path coefficient 0,381 dan t statistik 3,553 > 1,645 atau p-value 0,000 < 0,05.
5. Hipotesis kelima (H5) diterima dimana Kepuasan (KP) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas (LP) dengan path coefficient 0,386 dan t statistik 3,568 > 1,645 atau p-value 0,000 < 0,05.

Pembahasan

Secara keseluruhan hasil perhitungan dan pengujian dengan SEM PLS diterima yang ditunjukan oleh beberapa ukuran kecocokan model dengan tingkat terima medium dan tinggi. Nilai R square model adalah KP (0,648) dan LP (0,625) tergolong pengaruh medium. Nilai *Q square* > 0,50 (pengaruh akurasi prediksi tinggi), *Indeks GoF* (0,664 > 0,36) *GoF* tinggi, *SRMR* adalah 0,07 < 0,08 (*good fit*), *PLS Predict* dengan hasil prediksi tinggi (*high predictive power*) dan *CVPAT* (*high predictive power*). Data empiris yaitu 98 responden mampu menerjemahkan kecocokan model PLS yang diajukan dengan tingkat kecocokan diterima.

Hipotesis Pertama (H1) yaitu Kualitas Layanan Farmasi (KLF) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (KP) dengan path coefficient 0,590 dan t statistik 5,261 > 1,645 atau p-value 0,020 < 0,05.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan farmasi adalah variable sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pengaruh

yang dihasilkan cukup tinggi yaitu 0,590. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Khadijah Fauzi Basalamah *et al.*, 2021 dan Octavianus Maranggi *et al.*, 2024. Kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen Servqual yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu kualitas pelayanan terdiri dari responsivitas atau kecepatan respon petugas medis terhadap kebutuhan pasien, keandalan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten, empati atau perhatian yang diberikan kepada pasien, jaminan keselamatan bagi pasien, serta fasilitas pendukung yang memadai. Hasil statistik deskriptif terlihat bahwa secara keseluruhan kualitas layanan farmasi yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pada beberapa aspek penting yaitu kenyamanan ruang tunggu depo farmasi, kebersihan ruang tunggu dan keramahan petugas. Kenyamanan ruang tunggu pada RSUD Ratu Aji Putri Botung telah dilengkapi dengan kipas angin dan juga ketersediaan bangku/ kursi sehingga pasien bisa menunggu antrian obat dengan nyaman. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga menimbulkan rasa nyaman dan aman bagi pasien. Hasil ini mendorong pasien puas atas pelayanan RSUD Ratu Aji Putri Botung.

Hipotesis Kedua (H2) yaitu Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (KP) dengan path coefficient 0,254 dan t statistik 2,062 > 1,645 atau p-value 0,000 < 0,05.

Citra yang positif merupakan aset berharga bagi perusahaan termasuk rumah sakit, karena dapat memengaruhi persepsi masyarakat tentang nilai, kualitas, dan kepuasan (Zeithaml, 1996). RSUD Ratu Aji Putri Botung adalah rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh karena itu maka citra yang baik sangat penting dan berperan besar dalam keberhasilan RSUD Ratu Aji Putri Botung. Citra RSUD Ratu Aji Putri Botung positif ini ditunjukan oleh rata-rata statistik deskriptif yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra RSUD Ratu Aji Putri Botung positif berpengaruh pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Yulianto & Sri Yanthy Yosepha, 2022 bahwa citra rumah sakit dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Citra positif RSUD Ratu Aji Putri Botung terlihat dari Identitas Perusahaan (Corporate Identity)

yang baik dimata pasien, (Sutojo, 2004) serta reputasi yang sebagai rumah sakit pemerintah yang kredibel dengan pelayanan yang tidak kalah saing dengan rumah sakit lainnya, (Harrison, 2000). Hasil perepsi pasien memberikan penilaian bahwa RSUD Ratu Aji Putri Botung mempunyai kredibilitas baik, reputasi pelayanan baik, kesan pelayanan yang baik sehingga mendorong pasien memberikan kepercayaan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Ratu Aji Putri Botung ini. Hasil citra positif ini mendorong pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Reputasi positif tersebut tertanam dalam diri pasien bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Ratu Aji Putri Botung sesuai prosedur sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Hipotesis Ketiga (H3) Kualitas Layanan Farmasi (KLF) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien (LP) dengan *path coefficient* 0,092 dan *t statistik* 0,801 > 1,645 atau *p-value* 0,212 > 0,05.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan tidak secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas. Penelitian sebelumnya seperti mengungkapkan hasil yang berbeda bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas, Ika Lisdiana *et al.*, 2023. Hasil pengujian SEM PLS menunjukan *path coefficient* pengaruh positif (0,092) kualitas layanan terhadap loyalitas yang mengindikasikan bahwa ada potensi kualitas layanan dapat secara langsung mendorong loyalitas namun demikian pengujian ini tidak signifikan dengan sampel 98 pasien. Kualitas layanan pada penelitian ini lebih kuat mendorong pada kepuasan yaitu membentuk persepsi dimata pasien bahwa kualitas layanan farmasi sangat kuat mendorong kepuasan pasien. Selanjutnya dengan peran mediasi kepuasan pasien ini maka akan berpengaruh pada loyalitas pasien. Hasil analisis mediasi menunjukan kepuasan pasien sebagai mediasi penuh (*full mediation*) yang mengindikasikan bahwa pasien loyal tercipta dari rasa puas atas pelayanan dan tidak langsung oleh kualitas layanan farmasi. Strategi kebijakan pelayanan kepada pasien pada RSUD Ratu Aji Putri Botung akan efektif dan efisien dengan mendorong prioritas utama kualitas layanan farmasi terhadap kepuasan pasien dibandingkan langsung terhadap loyalitas Pasien yang puas atas layanan maka akan mendorong loyalitas pasien itu sendiri. Semua kebutuhan pasien seperti pelayanan prima, informasi, komuniaksi interkasif dengan pasien akan mendorong rasa puas bagi pasien. Hal perbaikan dari kualitas layanan farmasi adalah pelayanan yang cepat dan rasa tanggap petugas dalam layanan atau perbaikan dimensi responsiveness dalam Servqual. Petugas harus senantiasa tanggap atas semua kebutuhan pasien terutama dalam pelayanan farmasi. Selain itu petugas juga harus terus dibekali dengan keterampilan dalam melayani dengan

karakteristik pasien yang beragam.

Hipotesis Keempat (H4) yaitu Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pasien (LP) dengan *path coefficient* 0,381 dan *t statistik* 3,553 > 1,645 atau *p-value* 0,000 < 0,05.

Hasil ini menguatkan bahwa citra RSUD Ratu Aji Putri Botung yang positif dimata pasien dapat berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Luh Putu Yuliani, 2023 dan Nuryanti Antukay *et al.*, 2022. Loyalitas adalah komitmen untuk melakukan pembelian ulang atau terus menggunakan produk atau jasa tertentu di masa mendatang, meskipun terdapat faktor situasional atau upaya pemasaran dari pesaing yang dapat memengaruhi perilaku konsumen (Kotler dan Keller, 2009). Selain itu, pelanggan yang loyal dapat bertindak sebagai promosi gratis bagi perusahaan, dengan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya memberikan keuntungan besar bagi perusahaan (Tjiptono, 2019).

Citra RSUD Ratu Aji Putri Botung dengan reputasi positif, identitas rumah sakit pemerintah dengan pelayanan yang adil dan ramah menjadikan pasien tetap setia terhadap RSUD Ratu Aji Putri Botung. Oleh karena itu maka citra positif ini menjadikan RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai pilihan utama ketika berobat. Loyalitas pasien tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk menjadikan RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai rumah sakit utama/ rumah sakit langganan ketika ingin berobat atau memperoleh layanan kesehatan, berkunjung kembali dan merekomendasikan RSUD Ratu Aji Putri Botung kepada orang lain. Hal penting dari hasil pengujian SEM PLS ini adalah membuat kebijakan strategis RSUD Ratu Aji Putri Botung agar tetap mempertahankan reputasi positif ini dan menjadikan RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai rumah sakit utama dalam pelayanan kesehatan di Kabupaten Penajam Paser Utara. Promosi pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui mediabsosial dan juga interkasi langsung para petugas dengan pasien.

Hipotesis Kelima (H5) Kepuasan Pasien (KP) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas (LP) dengan *path coefficient* 0,386 dan *t statistik* 3,568 > 1,645 atau *p-value* 0,000 < 0,05.

Hasil SEM PLS ini mengungkapkan bahwa pasien yang puas maka akan signifikan meningkatkan loyalitas terhadap RSUD Ratu Aji Putri Botung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Elida Eftitah *et al.*, 2023. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa

yang diharapkannya (Pohan, 2015). RSUD Ratu Aji Putri Botung telah memberikan pelayanan prima yang meningkatkan kepuasan pasien sebagaimana yang diungkapkan oleh Pohan (2015), bahwa kepuasan pasien akan dirasakan dalam bentuk kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk interaksi antar manusia dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa semua indikator kepuasan pasien dinilai cukup tinggi oleh responden yang menunjukkan sikap responden yang puas atas pelayanan RSUD Ratu Aji Putri Botung. Hasil ini juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh (Kotler, 2001) bahwa loyalitas akan tercipta akibat dari perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan perusahaan harus memiliki strategi untuk membangun hubungan yang baik dengan konsumen, sehingga mereka bersedia melakukan pembelian ulang. Kepuasan pasien RSUD Ratu Aji Putri Botung mendorong mereka tetap setia terhadap RSUD Ratu Aji Putri Botung dan merekomendasikan RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai rumah sakit utama ketika berobat.

Hipotesis Keenam (H6) secara simultan Kualitas Layanan Farmasi (KLF) dan Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (KP) dengan F statistik 45,53 > F tabel (3,09).

Hasil pengujian SEM PLS ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas layanan Farmasi (KLF) dan Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (KP) pasien RSUD Ratu Aji Putri Botung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Yulianto & Sri Yanthy Yosepha, 2022. Kualitas layanan Farmasi (KLF) dan Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (KP) pasien RSUD Ratu Aji Putri Botung. Strategi kebijakan perbaikan dan peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan secara simultan. Pasien puas terefleksikan dalam kepuasan sesuai harapan, kepuasan atas akses, kepuasan akan kenyamanan, kepuasan akan pelayanan petugas dan kepuasan atas terpenuhi kebutuhan informasi pasien akan diperoleh bila didukung oleh peningkatan kebijakan kualitas layanan farmasi dan citra rumah sakit. RSUD Ratu Aji Putri Botung harus memposisikan diri sebagai rumah sakit pemerintah dengan kualitas pelayanan prima (baik penyediaan fasilitas, layanan pasien dan kualitas layanan petugas) serta memposisikan diri sebagai citra rumah sakit dengan kredibilitas terpercaya. Melalui strategi kebijakan tersebut maka kepuasan pasien akan terus terjaga. Hasil statistik deskriptif yang menunjukkan kepuasan pasien pada tingkat tinggi akan terjaga atau bahkan meningkat bila RSUD Ratu Aji Putri Botung terus menerus melakukan perbaikan kualitas layanan terutama

kecepatan dan kesiapan petugas dalam pelayanan.

SIMPULAN

Kualitas Layanan Farmasi (KLF) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Pasien (KP). Dengan meningkatkan kualitas layanan farmasi maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal yang paling penting dari kualitas layanan farmasi adalah kecepatan pelayanan dan ketanggapan petugas farmasi dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pasien serta keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan Pasien (KP). Citra rumah sakit RSUD Ratu Aji Putri Botung sangat positif dimata pasien oleh karena itu maka citra positif ini perlu dipertahankan karena sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Reputasi dan identitas serta kepercayaan yang tinggi yang diberikan masyarakat ini akan mendorong masyarakat semakin puas atas layanan yang diberikan oleh RSUD Ratu Aji Putri Botung. Kualitas Layanan Farmasi (KLF) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (LP). Kualitas layanan farmasi akan lebih efektif terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien dibandingkan kualitas layanan farmasi langsung diarahkan pada kebijakan loyalitas pasien. Peran kepuasan pasien sangat penting dalam mediasi ini. Oleh karena itu maka kualitas layanan farmasi yang terus perlu diperbaiki khususnya dalam peningkatan kompetensi petugas (kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan) serta mempertahankan kenyamanan area sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan memberikan loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan.

Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas pasien (LP). Selama ini citra RSUD Ratu Aji Putri Botung sangat positif dimata masyarakat oleh karena itu maka perlu dipertahankan agar pasien tetap loyal terhadap RSUD Ratu Aji Putri Botung. Kepuasan pasien (KP) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas pasien (LP). Kepuasan pasien atas layanan sangat tinggi yang ditunjukan oleh survey indeks kepuasan masyarakat dan juga hasil survey penelitian ini. Kepuasan yang tinggi yang idberikan masyarakat perlu dipertahankan agar masyarakat tetap memberikan kepercayaan kepada RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan. Secara simultan kualitas layanan farmasi (KLF) dan Citra Rumah Sakit (CRS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (KP). Kebijakan meningkatkan kepuasan pasien harus dilakukan secara bersamaan baik pada perbaikan kualitas layanan farmasi dan juga tetap mempertahankan citra RSUD Ratu Aji Putri

Botung. Secara simultan kualitas layanan farmasi (KLF) dan Citra Rumah Sakit (CRS) serta Kepuasan Pasien (KP) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien (LP). Loyalitas adalah kunci akhir dari proses pelayanan publik dimana masyarakat tetap setia memberikan kepercayaan kepada RSUD Ratu Aji Putri Botung sebagai insitusi yang memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu maka perbaikan kualitas layanan farmasi, citra dan kepuasan senantiasa terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Akinpelu, O., et al. (2021). “Hospital Image and Patient Trust: The Role of Quality of Service.” *International Journal of Health Planning and Management*, 36(1), 252-260.

Akinwunmi, O., et al. (2020). “The Impact of Pharmaceutical Care on Patient Satisfaction and Hospital Image.” *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 11(2), 165-173.

Arman, R A., Pasinringi, S A., Rivai, F., Sidin, A I., Irwandy, I., Saleh, L M., & Mallongi, A. (2023, June 30). The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction Toward Patient Loyalty in Special Regional Hospitals of South Sulawesi. *EManuscript Services*, 15(3), 443-449.

Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2021). *Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. *An Idea Health Journal*, 1(2), 81-84.

Chin (1998), *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*, dalam George A Marcoulides *Modern Metods for Business Research*

Choudhury, A., et al. (2021). “Impact of Pharmaceutical Services on Patient Satisfaction and Loyalty.” *Journal of Healthcare Management*, 66(3), 205-217.

Dharma, H P., & Wardan, R. (2022, January 25). Strategi Pengelolaan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana di RSUD Mardi Waluyo Blitar. *Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya*, 1(1), 70-81.

Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). *Pengaruh Kepuasan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien*. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69-88.

Faridath, F., Rosyidah, E A., & Aryani, N D. (2021, August 24). Analisis Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi dalam Pelaksanaan Surveilans Hai’s di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung. 2(8), 989-999.

Funk, K A., Sorge, L A., Bazemore, A., Sorensen,

T D., McClurg, M T R., & Carroll, J K. (2021, March 1). How Comprehensive Medication Management Contributes to Foundational Elements of Primary Care. *American Board of Family Medicine*, 34(2), 420-423.

Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2020. *Partial Least Squares – Konsep Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Bandung : UNDIP

Griffin, R. W. (2017). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.

Gupta, S., & Kumari, S. (2020). “Patient Loyalty: The Role of Service Quality, Satisfaction, and Trust.” *Journal of Health Management*, 22(3), 289-299.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019, January 14). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. *European Business Review*. Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). *When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM*. *European Business Review*, 31(1), 2-24.

Hair et al (2021), *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*, Springer.

Haryono, Siswoyo. 2016. *Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS, LISREL, PLS*. Jakarta : PT. Intermedia Personalia Utama.

Henseler dan Sarstedt (2013), *Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling*, *Springer, Comput Stat* (2013) 28:565–580

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (2018). *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources* (10th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. 13th Edition. Prentice Hall.

Liengaard, B. D., Sharma, P. N., Hult, G. T. M., Jensen, M. B., Sarstedt, M., Hair, J. F., & Ringle, C. M. (2021). Prediction: Coveted, Yet Forsaken? Introducing a Cross-validated Predictive Ability Test in Partial Least Squares Path Modeling. *Decision Sciences*, 52(2), 362-392.

- Marzo, R R., Bhattacharya, S., Ujang, N., Naing, T., Fei, A H., Chun, C., Ting, C X., Rajah, P P., & Shanmuganathan, K P. (2021, January 1). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Medknow*, 10(1), 160-160.
- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022, November 8). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in WellClinic Gading Serpong. 2(1), 131-131.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd Edition. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., et al. (2019). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing*, 95(3), 1-17.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 2 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2019 tentang Sistem Manajemen Mutu Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit
- Ponnuswamy, I., et al. (2020). "Bridging the Gap: The Need for More Research on Pharmacy Services and Hospital Image." *International Journal of Health Services*, 50(1), 25-41.
- Priyanda, E R P., Lestari, O., Fitriana, R A., Handayani, F., & Utami, A D. (2021, September 20). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Permata Bunda Rengat.., 3(9), 2092-2099.
- Purba, H H., Debora, F., Jaqin, C., & Adiyatna, H. (2021, April 8). SERVICE QUALITY ANALYSIS: AN EMPIRICAL STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION IN A HEALTHCARE. 19(1), 33-38.
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020, June 23). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, 7(1), 95-114
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (12th ed.). Pearson Education.
- Sarstedt et al (2019), Structural model robustness checks in PLSSEM, *Tourism Economics Journal* 1–24
- Sharma, P. N., Liengaard, B. D., Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2023). Predictive Model Assessment and Selection in Composite-based Modeling Using PLS-SEM: Extensions and Guidelines for Using CVPAT. *European Journal of Marketing*, 57(6), 1662-1677.
- Shmueli, G., Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Ting, H., Vaithilingam, S., & Ringle, C. M. (2019). Predictive Model Assessment in PLS-SEM: Guidelines for Using PLSpredict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2322-2347.
- Shmueli, G., Ray, S., Estrada, J. M. V., & Chatla, S. B. (2016). The Elephant in the Room: Predictive Performance of PLS Models. *Journal of Business Research*, 69(10), 4552-4564.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research*, 8(2), 23–74.
- Yamin Sofyan (2023), *Olah Data Statistik SmartPLS 3 SmartPLS4 AMOS STATA*, Cetakan Ketiga, Penerbit Dewangga Energi Internasional.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Refliza Y, Taufik Zulfikar, Chevie Wirawan , Sri Rochani M, Sofia .M.A, & Andi Supriatna. (2024). Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien yang Berimplikasi Terhadap Loyalitas Pasien. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(2), 1-17
- Undang – Undang No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
- World Health Organization (2020). "Quality Health Services: A Global Perspective."
- Wetzels (2009), *Using PLS Path Modeling For Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration*, *MIS Quarterly* Vol. 33 No. 1, pp. 177-195/March 2009
- Yamin, S. (2021). *Ebook Statistik, Tutorial Statistik SPSS, Lisrel, Warppls & JASP (mudah & aplikatif)*. (Aly Rasyid, Ed.) (pp. 1–138). PENERBIT: PT DEWANGGA ENERGI INTERNASIONAL. Retrieved from sofyam.yamin@gmail.com%0AEbook
- Mudhiyanti, R., Purwandari, D. A., & Sujarwo. (2024). Perilaku Konsumtif Followers Akun @discountfess Pada Media Sosial X. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(4), 54–60. <https://doi.org/10.62383/risoma.v2i4.127>
- Muqarrabin, A. M. (2017). *Teori yang Biasa Digunakan untuk Mengukur Perilaku Konsumen - Theory of Planned Behaviour*. <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-planned-behaviour/>
- Nastiti, R., & Nugroho, E. S. (2020). The Effect

Of Flash Sale And Discount Towards Impulsive Buying (Study On Shopee Users). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 22(4), 1–8. <https://doi.org/10.32424/1.jame.2020.22.4.3092>

Pakpahan, R., Febriyanti, S., Berliana, D., & Nur Esmeralda, R. (2024). Pengaruh Promo Event 6.6 Flash Sale Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(1), 89–98. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i1.1277>

Prasetyo, E. B., Sopiah, & Zen, F. (2020). The Effect of Discount Price on Purchasing Intentions Through Consumer’s Perceived Risk in the Flash Sale Program at Shopee. *4th Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accoounting (PICEEBA-2 2019)*, 124, 633–643. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.129>

Pratiwi, T. I., & Masahere, U. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Siswa SMK Bandara Tangerang. *Tamilis Synex: Multidimensional Collaboration*, 2(3), 246–260.

Putri, H. N., & Rahmi, E. (2019). Pengaruh Pendapatan Orang Tua Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE UNP. *Jurnal Ecogen*, 2(3), 315. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i3.7373>

Putri, K. M., Aswat, I., & Astarani, J. (2024). The Effect of Shopee Flash Sale Program on Financial Management. *Jurnal*

Putri, N. A., Laila, A., Rohmawati, A. P. I., & Pandin, M. Y. R. (2024). Pengaruh E-Commerce Terhadap Pola Pengeluaran Keuangan di Era Ekonomi Digital. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 3(2), 318–330. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v3i2.6763>

Rahayu, S. (2020). *Pengaruh Trend Fashion dan Pergaulan terhadap Gaya Hidup Konsumtif pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN*. 8(2), 104. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i2.1739>

Rahim, H., Rasool, M. S. A., Hasbullah, N. N., Zakaria, N. B., & Bakar, M. H. (2023). Determinant of Ethical Financial Behavior Among Under Undergraduate Students: A Conceptual Framework. *Asian Social Science*, 19(2), 88. <https://doi.org/10.5539/ass.v19n2p88>

Rahima, P., & Cahyadi, I. (2022). Pengaruh Fitur Shopee Paylater terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Universitas Mataram. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30812/target.v4i1.2016>

Roring, G. Z., Aseng, A. C., & Pandeiro, L. B. (2022). Pola Pengeluaran Mahasiswa FKIP INDEKOS Universitas Klatat. *Nusantara Hasana Journal*, 2(5), Page 155-168. <https://nusantarahasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/540>

Sesmawati, A., & Mandataris. (2024). Pengaruh Promosi (Flash Sale) Dan Affiliate Marketing Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Universitas Riau). *ATRBIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 10(1), 57–64. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v10i1.1952>

Sharma, A., Jayasimha, K. R., & Srivastava, H. S. (2024). Consumer’s Re-Participation in Online Flash Sale after Service Failure: A Moderated -Mediation Study. *Journal of Global Marketing*, 37(3), 194–211.

SimilarWeb. (2024). *Top Marketplace Websites in Indonesia Ranking Analysis for November 2024*. <https://www.similarweb.com/top-websites/indonesia/e-commerce-and-shopping/marketplace/>

Solomon, M. R. (2020). *Consumer Behavior : Buying, Having, and Being*. Pearson.

Taqwa, Y. S. S., & Mukhlis, I. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif pada Generasi Z. *E-Jurnal Ekonomi Ilmiah Dan Manajemen Universitas Udayana*, 12(05), 1681–1688. <https://doi.org/10.24843/EEB.2022.V11.I07.P08>

Tirtayani, I. G. A., & Purba, I. B. G. I. W. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Repurchase Intention pada Live Streaming Shopping: Studi terhadap Generasi Z di Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1093–1102. <https://doi.org/10.24843/EEB.2024.V13.I06.P03>

Tripambudi, B., & Indrawati, E. S. (2020). Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan Perilaku Konsumtif Pembelian Gadget Pada Mahasiswa Teknik Industri Universitas Diponegoro. *Jurnal EMPATI*, 7(2), 597–603. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.21683>

Veriwati, S., Relita, D. T., & Pelipa, E. D. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan

4741| PENGARUH KUALITAS LAYANAN FARMASI DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN RSUD RATU AJI PUTRI BOTUNG KALIMANTAN TIMUR)

Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 43–53.
<https://doi.org/10.31932/jpe.v6i1.1150>