

KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN

Ika Lisdiana

Universitas Wijaya Putra Surabaya

Indra Prasetyo

Universitas Wijaya Putra Surabaya

C. Sri Hartati

Universitas Wijaya Putra Surabaya

Email: avcalfath4@gmail.com

Korespondensi penulis: avcalfath4@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study was to describe service quality and patient satisfaction and loyalty at RSIA Fatma Bojonegoro, to determine and analyze the effect of service quality on patient satisfaction, the influence of service quality directly on patient loyalty, the effect of patient satisfaction on patient loyalty, and the influence of service quality indirectly on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable. This type of research is explanatory using a quantitative approach. The population of 700 patients at RSIA Fatma Bojonegoro in November 2021 with a sample of 88 respondents. The sampling technique used was quota sampling. The data collection method used in this study is a questionnaire and documentation by analyzing it using path analysis, especially Partial Least Square (PLS). Based on the results of the analysis, it can be concluded that service quality and patient satisfaction and loyalty at RSIA Fatma Bojonegoro are in good category, service quality has a significant influence on patient satisfaction, service quality has a direct significant effect on patient loyalty, patient satisfaction has a significant influence on patient satisfaction. patient loyalty, service quality has a significant indirect effect on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan serta loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan secara langsung terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Jenis penelitian adalah eksplanatori dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 700 pasien pada RSIA Fatma Bojonegoro pada bulan November 2021 dengan sampel sebanyak 88 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling. Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi dengan dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis) khususnya Partial Least Square

Received Februari 30, 2023; Revised Maret 2, 2023; Maret 22, 2023

*Corresponding author, e-mail address

(PLS). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan serta loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro dalam kategori baik, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien, Kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) “Fatma” Bojonegoro merupakan rumah sakit khusus ibu dan anak Kelas C yang sampai saat ini dikembangkan dengan berbagai produk dan pelayanan kesehatan yang memadai sebagai sebuah rumah sakit yang memerikan pelayanan kepada ibu dan anak. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit akan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien di rumah sakit dapat dilihat dari gaya berbicara dan raut wajah pasien. Pasien yang puas akan pelayanan dari rumah sakit akan memiliki dampak yang baik dalam kunjungan ke RSIA “Fatma” Bojonegoro tidak hanya kesediaan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan pasien yang loyal akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa layanan di RSIA “Fatma” Bojonegoro.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, harus diketahui bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Pasien atau pelanggan saat ini sangatlah kritis dalam memilih suatu produk maupun jasa, sampai pada keputusan untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut. Pilihan yang semakin banyak ini membuat banyak pasien sebagai konsumen dapat menentukan pilihannya dalam memilih rumah sakit yang dapat memikat dan membuat pasien tersebut loyal terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien merupakan hal terpenting bagi rumah sakit karena dalam mempertahankan pasien merupakan menjadi tolak ukur pelayanan. Pasien yang datang di rumah sakit lebih dari 5 kali merupakan pasien yang loyal karena pelayanan dalam penanganan maupun obat yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi tujuan utama rumah sakit dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang untuk pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit mempunyai peluang untuk meningkatkan minat pasien melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit. Kepuasan pasien dapat dilihat dari gaya berbicara dan raut wajah pasien. Pasien yang puas akan pelayanan petugas akan memiliki dampak yang baik dalam kunjungan ke rumah sakit. Kepuasan pasien yang bernilai positif akan menimbulkan loyalitas pasien untuk datang ke rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2018) definisi kepuasan yakni perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan seseorang sesudah mendapatkan hasil produk atau jasa dengan harapannya. Apabila kebutuhan konsumen atau pasien dalam pelayanan yang melalui sikap dan sifat pada saat memberi pelayanan

terpenuhi maka konsumen akan merasakan kepuasan sebagaimana yang telah diharapkan. Sehingga yang mempengaruhi kepuasan yaitu pelayanan yang berkualitas dan fasilitas klinik.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang dirawat diruang rawat inap penyakit di RSIA pada tanggal 24 Mei 2022 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan observasi dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA. Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa 8 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Berdasarkan penelitian Barusman (2019) yang mengemukakan bahwa *customer satisfaction has positive and direct impact to E-loyalty customer for online shopping website*. Penelitian Rasyid (2017) juga menemukan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian Wulan (2013) Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Penelitian Sumertana (2016) juga menjelaskan bahwa pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja. Berbeda dengan penelitian Annas (2019) dimana kepuasan pelanggan tidak dapat menjembatani antara fasilitas dengan loyalitas pelanggan. Sehingga dari beberapa hasil tersebut memunculkan adanya gap hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

Beberapa tahun terakhir RSIA “Fatma” Bojonegoro telah berupaya meningkatkan kunjungan pasien terutama pelayanan rawat inap. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan kunjungan pasien rawat inap adalah dengan menjadi provider BPJS selain itu juga terus melakukan perbaikan pada komunikasi dengan pasien guna membentuk citra yang positif dimata publik. Adanya pengelolaan kotak saran yang berisikan angket mengenai saran serta keluhan pasien yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Selain itu upaya yang dilakukan oleh RSIA “Fatma” Bojonegoro dalam menciptakan loyalitas pasien diantaranya dengan peningkatan kualitas pelayanan baik dari segi sumber daya manusia, maupun manajemen rumah sakit.

Meskipun demikian, RSIA “Fatma” Bojonegoro masih belum menemukan survei lebih lanjut mengenai kepuasan pasien dan loyalitas pasien dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit. oleh karena itu diperlukan evaluasi secara bertahap dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pasien rawat inap RSIA “Fatma” Bojonegoro.

Pertumbuhan dan perubahan eksternal rumah sakit meningkatkan persaingan dengan memberikan pelayanan berkualitas. Adanya perubahan persepsi masyarakat tentang kesehatan, meningkatkan pengetahuan tentang penyakit dan pengobatannya menjadikan tingginya kebutuhan terhadap kesehatan. Masyarakat yang kritis dalam

mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan core product dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka, dan sebagainya.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan di rumah sakit dapat tercemrin dari persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan yang ada. Pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan melalui persepsi masing-masing pasien. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit akan memberikan dampak pada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien yaitu kesediaan pasien untuk menggunakan kembali pelayanan serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Adapun Tjiptono (2019) membagi kualitas layanan menjadi 5 indikator diantaranya adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), serta *Tangibles* (Berwujud nyata). Indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut di atas perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Pasien yang puas dengan kualitas pelayanan yang ada akan loyal dengan rumah sakit tersebut dan bahkan akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Seperti pada penelitian Rasyid (2017) yang menemukan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Wulan (2013) juga menyebutkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Sumertana (2016) dalam penelitiannya juga menyebutkan terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja. Sriani, dkk. (2019) juga menyebutkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Jannah (2019) juga menyebutkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian Maimunah (2019) yang menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Puryanti dan Muhadi (2020) juga mendapatkan hasil kualitas pelayanan perawat tidak berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien. Begitu juga Agiesta (2021) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dari beberapa hasil tersebut memunculkan adanya gap hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan maupun terhadap loyalitas.

Berdasarkan data survey kepuasan pelanggan di RSIA Fatma Bojonegoro dalam kurun tiga bulan terakhir mencapai hasil 85%, sedangkan target kepuasan pelanggan adalah 90%. RSIA "Fatma" Bojonegoro berharap dengan meningkatkan kualitas pelayanan dapat membuat pasien merasa puas, sehingga akan melakukan kunjungan ulang dan loyalitas pasien juga akan meningkat.

KAJIAN TEORITIS

Loyalitas

Muzammil dalam Sriani dkk. (2019) mengatakan bahwa loyalitas sangat penting dalam manajemen pelayanan, sehingga ketika seorang pelanggan (pasien) merasa loyal maka tidak mudah untuk terpengaruh dari godaan pesaing dan tetap akan setia dalam menggunakan satu layanan kesehatan. Loyalitas merupakan suatu perilaku yang ditujukan dengan pembelian rutin dan merekomendasikan orang lain untuk ikut membeli (Wijayanto & Iriani dalam Dachi, 2020). Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Kotler dan Keller, 2018).

Loyalitas pelanggan berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu. Dimana loyalitas tersebut terbentuk dari perasaan puas pelanggan akan tingkat layanan yang diterima dan berujung pada keinginan untuk melanjutkan hubungan. Pelanggan yang setia cenderung terikat pada merek tertentu dalam jangka waktu yang panjang dan melakukan pembelian serta penggunaan produk atau jasa secara berulang meskipun terdapat banyak alternatif pilihan. Adapun indikator loyalitas menurut Perangin dalam Rasyid (2017) antara lain : a) Niat untuk menggunakan jasa kembali b) Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain c) Komitmen terhadap perusahaan

Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2016) kepuasan didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan seorang pasien akan mempengaruhi perilaku seseorang, sehingga ketika seorang pasien puas akan cenderung mengarah kepada loyalitas yang semakin tinggi. Kepuasan seorang pasienditunjukkan dengan sejauh mana manfaat dari jasa yang dirasakan oleh pasien (*perceived*) sejalan dengan harapan pasien (Sriani dkk., 2019). Adapun, indikator kualitas menurut Akbar dan Parvez dalam Sari dkk. (2020) yaitu : a) Kemampuan perusahaan memenuhi harapan konsumen. b) Kemampuan perusahaan memberikan kepuasan melalui upaya perbaikan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2018) indikator kepuasan konsumen sebagai berikut: a) Mendapatkan pelayanan yang baik, b) Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat c) Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik d) Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien.

Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun, kenyamanan, akurasi pemeriksaan serta pelayanan yang berkualitas juga perlu diperhatikan (Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi, 2016). Indikator dari *Assurance* (Jaminan) sebagai bagian dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yang diberikan menurut Zaithamel dalam Hardiansyah (2018) adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Empathy (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Parasuraman *et al*

dalam Lupiyoadi, 2016). Indikator dari *emphaty* (empati) sebagai bagian dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yang diberikan menurut Zaithamel dalam Hardiansyah (2018) adalah Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

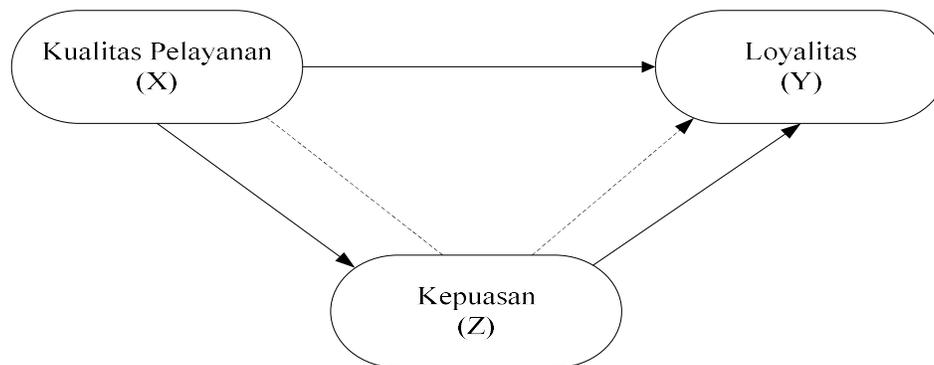
Tangibles (Berwujud nyata) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata yang diberikan dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi peralatan pemeriksaan, tempat tidur, ruang tunggu, parkir, toilet atau kamar mandi serta alat operasi perlu diperhatikan dan oleh pihak rumah sakit (Parasuraman *et al* dalam Lupiyoadi, 2016). Indikator dari *tangibles* (berwujud) sebagai bagian dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yang diberikan menurut Zaithamel dalam Hardiansyah (2018) adalah Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kedipsilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan proses dan akses layanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2019). Alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian explanatory ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* yang menjelaskan hubungan kausal variable penelitian melalui pengujian hipotesa.

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien rawat inap di RSIA Fatma Bojonegoro yang berkunjung pada bulan November 2021 sebanyak 700 pasien. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *accidental*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi data.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) yang mengasumsikan bahwa semua varian yang diperhitungkan adalah varian yang berguna untuk penjelasan. Dalam analisis PLS, variable laten bisa berupa indikator reflektif dan berupa indikator formatif, program yang digunakan adalah *SmartPLS* 3.0. Langkah-langkah dalam penggunaan *SmartPLS* adalah merancang model struktural; merancang model pengukuran; mengkonstruksi diagram alur; konversi diagram jalur ke sistem persamaan; estimasi koefisien jalur, *loading* dan *weight*; evaluasi *goodness of fit*; *resampling bootstrapping*.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Variabel Penelitian

Variabel kualitas pelayanan. Hasil perhitungan mean variabel kualitas pelayanan sebesar 3.954. Nilai mean tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kategori penilaian yang baik. Nilai mean tertinggi pertama terdapat pada pernyataan *Tangible* (Berwujud nyata) indikator X53, yaitu “Tenaga kesehatan disiplin dalam melakukan pelayanan kepada pasien” Dengan nilai mean sebesar 4.159. sedangkan nilai mean terendah pada pernyataan *Responsiveness* (Ketanggapan) indikator X22, yaitu “Tenaga kesehatan melakukan penanganan dengan cepat dan tepat” Dengan nilai mean sebesar 3.727.

Variabel kepuasan pasien. Hasil perhitungan mean variabel kepuasan pasien sebesar 3.806. Nilai mean tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki kategori penilaian yang baik. Nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan Z1, yaitu “Saya puas dengan pelayan yang ada di RSIA Fatma.” Dengan nilai mean sebesar 3.898. Sedangkan nilai mean terendah pada pernyataan Z3, yaitu “Saya puas dengan pengetahuan dan keterampilan Tenaga kesehatan di RSIA Fatma” Dengan nilai mean sebesar 3.602.

Variabel kepuasan pasien. Hasil perhitungan mean variabel loyalitas pasien sebesar 3.856. Nilai mean tersebut menunjukkan bahwa variabel loyalitas pasien memiliki kategori penilaian yang baik. Nilai mean tertinggi terdapat pada pernyataan Y2, yaitu “Saya akan merekomendasikan RSIA Fatma kepada kerabat dan teman” Dengan nilai mean sebesar 3.875. Sedangkan nilai mean terendah pada pernyataan Y3, yaitu “Meskipun ada Rumah Sakit lain, saya akan ke RSIA Fatma jika ada persalinan atau masalah kandungan serta masalah kesehatan anak” Dengan nilai mean sebesar 3.841.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, pertama ialah pengujian pengaruh langsung yang akan dilakukan melalui bootstrapping pada software Smart PLS 3.0 dan kedua ialah pengujian pengaruh tidak langsung yang akan dilakukan melalui Uji Sobel (Sobel Test).

Pelaksanaan pengujian pengaruh langsung digunakan untuk menguji hipotesis 1, hipotesis 2 dan hipotesis 3 dalam penelitian ini. Pengujian ini menggunakan nilai path coefficients, dengan memperhatikan nilai original sample dan p value < 0,05 memiliki kesimpulan bahwa hipotesis dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antar variabel yang diuji. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan menggunakan nilai pada path coefficients yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan -> Loyalitas	0.217	0.213	0.092	2.346	0.019
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan	0.597	0.607	0.064	9.285	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas	0.515	0.524	0.110	4.696	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan -> Loyalitas	0.130	0.130	0.059	2.194	0.029

Sumber: Hasil Analisis PLS diolah, 2022.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $p < 0.05$ (0,000) Kepuasan -> Loyalitas, sehingga dalam penelitian ini Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai original sample menunjukkan angka positif sebesar (0.597) yang menandakan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dalam penelitian ini, hipotesis 1 diterima karena Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil ini bermakna semakin tingginya Kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $p < 0.05$ (0,000) Kualitas Pelayanan -> Kepuasan, sehingga dalam penelitian ini Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai original sample menunjukkan angka positif sebesar (0.515) yang menandakan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien, sehingga dalam penelitian ini, hipotesis 2 diterima karena Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara langsung terhadap loyalitas pasien. Hasil ini bermakna semakin tingginya Kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai $p < 0.05$ (0,029) Kualitas Pelayanan -> Kepuasan -> Loyalitas. Hasil p-value memiliki nilai lebih kecil dari 0,05, sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Nilai original sample menunjukkan angka positif sebesar (0.130) yang menandakan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* sehingga dalam

penelitian ini, hipotesis 4 diterima karena Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*. Hasil ini bermakna semakin tingginya Kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Job Insecurity* secara tidak langsung tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* pegawai Pondok Pesantren Modern Al-Fatimah Bojonegoro melalui *Work Engagement*. Hal ini dimaksudkan bahwa misalkan ada peningkatan pada *Job satisfaction* maka *Work Engagement* pegawai tidak akan meningkat dengan signifikan sehingga *Turnover Intention* pegawai Pondok Pesantren Modern Al-Fatimah Bojonegoro dapat ditekan dengan baik. Hal ini disebabkan karena karyawan yang dapat melakukan tugas dengan tingkat *Job Insecurity* yang tinggi memiliki tingkat keterlibatan pada perusahaan yang juga tinggi, semakin tinggi tingkat *Job Insecurity* seorang karyawan maka karyawan akan merasakan *sense-of-belonging* pada perusahaan, antusiasme pada pekerjaan, ilmu kerja, hubungan kerja yang mendukung dengan sesama rekan kerja, dengan demikian karyawan sudah tidak memiliki keinginan untuk berpindah.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSIA Fatma Bojonegoro. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Rasyid (2017) yang dalam penelitiannya menemukan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga Wulan (2013) yang juga menyebutkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. Kualitas pelayanan memiliki peran dalam membentuk tingkat loyalitas pasien (Tjiptono, 2019). Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dalam menentukan seberapa loyalnya pasien terhadap rumah sakit yang dikunjunginya. Pasien yang menerima layanan tersebut menerima jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan apa yang dibutuhkannya. Dengan demikian sebisa mungkin rumah sakit harus dapat memenuhi segala kebutuhan pasien supaya pasien tetap loyal terhadap rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan berhubungan kuat dengan kesetiaan pelanggan (loyalitas). Kualitas meningkatkan penjualan dan meningkatkan penguasaan pasar, dan mengarahkan/ memimpin konsumen ke arah kesetiaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kotler yang mengatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Kotler & Armstrong, 2018). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman, 2014). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penyebab menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan tempat perusahaan tersebut, kemampuan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi untuk mempertahankan diri mereka sendiri dan meraih kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi, 2016). Kualitas pelayanan merupakan faktor utama

yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas hal ini disebabkan pelanggan yang terlayani dengan baik akan mengalami perasaan yang positif terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga dengan begitu akan menyebabkan timbulnya loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Sedangkan pelanggan yang seringkali tidak loyal adalah disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan diberikan kepada pengguna layanan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSIA Fatma Bojonegoro. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasyid (2017) juga menemukan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sumertana (2016) dalam penelitiannya juga menyebutkan terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja. Sriani, dkk. (2019) juga menyebutkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Jannah (2019) juga menyebutkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jannah (2019) juga menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas fasilitas klinik terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan yang kuat dengan rumah sakit Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh perusahaan atau instansi dalam menanggapi orang-orang yang memerlukan pelayanan tersebut. Konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi, sehingga berdampak pada kepuasan konsumen (Tjiptono, 2019). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Simamora, 2016). Kepuasan merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian ataupun kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian jasa (Ladhari et al., 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan perlu terlebih dahulu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima ternyata lebih dari yang diinginkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas, dan sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak bermutu. Kualitas layanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan untuk keluaran layanan ke masukan layanan dan persepsi layanan yang diterima. Karena itu, harapan pelanggan berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi layanan diterima karena bila kinerjanya melebihi ekspektasi, itu artinya kualitas tinggi dan ketika kinerja rendah itu berarti kinerja yang baik tidak memenuhi harapan mereka.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien, maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSIA Fatma Bojonegoro. Hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Barusman (2019) yang mengemukakan bahwa *customer satisfaction has positive and direct impact to E-loyalty customer for online shopping website*. Rasyid (2017) juga menemukan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sumertana (2016) juga menjelaskan bahwa pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singaraja. Menurut Kertajaya dalam Elrado (2014) Pasien yang merasa puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan pasien yang tidak puas. dengan adanya kepuasan dari pasien akan menjadikan seorang pasien akan menjadi loyal sehingga kepuasan pasien dan loyalitas pasien memiliki suatu hubungan satu dengan lainnya. Dalam industri jasa, loyalitas pelanggan selalu berhubungan dengan penyedia layanan. Perusahaan akan mendapat manfaat dari loyalitas pelanggan karena dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan jumlah konsumen. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dipertimbangkan sebagai prediktor kuat terhadap kesetiaan pelanggan termasuk rekomendasi positif, niat membeli ulang dan lain-lain (Kotler & Armstrong, 2012). Kepuasan merupakan faktor yang menentukan dalam loyalitas pengguna layanan, sebaliknya kekecewaan pengguna jasa terhadap layanan yang diterimanya bisa menjadikan pengguna jasa beralih ke pelayanan yang lainnya. Dalam pelayanan jasa kesehatan yang tingkat persaingannya cukup tinggi, kepuasan dan loyalitas pengguna jasa pelayanan saling berhubungan, yang artinya bila ada upaya dari pihak pemberi layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan maka loyalitas pengguna layanan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pihak pemberi layanan tidak berupaya untuk meningkatkan kepuasan atau terjadi penurunan kepuasan pengguna layanan maka secara otomatis loyalitas pengguna layanan juga akan menurun. Jadi dalam hal ini kepuasan pengguna layanan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pengguna layanan.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pada RSIA “Fatma” Bojonegoro yang menciptakan kepuasan pasien yang positif sehingga mampu menciptakan loyalitas pada pasien RSIA “Fatma” Bojonegoro. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Rasyid (2017) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada hubungan kausal kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Sumertana (2016) terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Water Park Seririt Singarja melalui kepuasan kerja. Menurut Kotler dan Keller, (2018) kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan dengan rumah sakit dalam jangka waktu panjang. Loyalitas adalah psikologis dan perilaku dari pengguna layanan untuk setia terhadap produk atau jasa yang dijual oleh perusahaan dan terus membeli dan menggunakannya di masa mendatang. Loyalitas merupakan penggunaan yang tidak acak dan diekspresikan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan (Griffin, 2013). Pengguna layanan yang merasa puas merupakan suatu aset bagi perusahaan untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan. Terciptanya kepuasan pengguna layanan mempunyai manfaat seperti memberikan dasar yang baik untuk terciptanya loyalitas pengguna layanan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan kata lain, perusahaan harus selalu memonitor

pelayanan oleh para pesaing, agar perusahaan tersebut lebih memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan nantinya tentu dapat menciptakan loyalitas pengguna layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka diperoleh simpulan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan serta loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro dalam kategori baik, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Fatma Bojonegoro, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro, Kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RSIA Fatma Bojonegoro, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di RSIA Fatma Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSIA Fatma Bojonegoro masih harus terus berbenah demi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang datang. Karena kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien, oleh karena itu perlunya peningkatan keahlian dari tenaga kesehatan dalam menggunakan alat bantu pada proses pelayanan, kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam memberikan penanganan, ketepatan jaminan waktu penyelesaian penanganan, keramahan dalam melayani pasien, kenyamanan ruangan dan tempat penanganan, mengevaluasi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga kesehatan di RSIA Fatma dalam melakukan penanganan kepada pasien dan mengevaluasi RSIA Fatma sebagai rujukan rumah sakit jika ada persalinan atau masalah kandungan serta masalah kesehatan anak meskipun ada Rumah Sakit lain.

DAFTAR REFERENSI

- Agiesta, Willyanto; Sajidin, Achmad; dan Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. Vol. 5 No. 2, 2021
- Ahlansyah; Hasanuddin Bua; dan Nofal Nur. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pegawai Negeri Sipil. *Jumbo Vol. 3, No.2, Agustus 2019, hal. 170-181*
- Annas, Ach. Noval; Arifin, Rois; Hufron, M. 2019. Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Konsumen Awi Futsal Laok Jang-Jang, Sumenep). *eJrm Vol. 08 No. 05 Agustus 2019*
- Ari, Yulianti. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan After Sales Service Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen PT. Frismed Hoslab Indonesia. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1. No. 7 Juli 2018*

Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen

Vol.1, No.2 April 2023

e-ISSN: 2985-3117; p-ISSN: 2985-3249, Hal 50-63

- Barusman, Andala Rama Putra. 2019. The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *International Journal of Supply Chain Management (IJSCM)*. Vol. 8, No. 6, December 2019
- Dachi, Anugerah. 2020. Peran Mediasi Citra Merek Dalam Membentuk Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Produk Telkomsel Di Kota Bogor). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen)* 7(1):9-19
- Elrado H, Molden, Kumadji, Srikandi, dan Yulianto, E. 2014. Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 15 No. 2 Oktober 2014
- Fachmi, M., Setiawan, I P., & Hidayat, A. 2019. Analysis of Factors Affecting Consumer Purchase Decision at Online Shops. *International Journal of Innovative Science and Research Technology (IJISRT)*, www.ijisrt.com. ISSN - 2456-2165 , PP:118-121
- Griffin, J. 2016. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- Husain, Ananda Sabil. 2015. *Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smart PLS 3.0*, Modul ajar jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis unversitas Brawijaya
- Isa, Muhammad. 2020. Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal. *JESYA: Vol 3 No 2 (2020)*
- Jannah, Miftakhul. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Pasien di Klinik Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 07 No 03 Tahun 2019*
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba. Empat.
- Mahdalena, Susi; Irwan Saputra; dan Said Usman. 2021. Analisis Hubungan Penerapan Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUDZA. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes Volume 12 Nomor Khusus, Januari 2021*

- Maimunah, Siti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity*. Vol. 1, No. 2, Tahun 2019, ISSN: 2622-6367 (Online)
- Puryanti dan Muhadi. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RS. X Surabaya. *Jl-KES: Jurnal Ilmu Kesehatan*. Volume 3, No. 2, Februari 2020
- Puspita, Richa Mega dan Singgih Santoso. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Jurnal Eksis*, Vol 13, No 1, April 2018
- Rasyid, Harun Al. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017
- Rutjuhan, Arta dan Ismunandar. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator*. Volume 13 No 1, April 2020 Hlm. 105-109
- Sari1, Maya; Muhammad Andi Prayogi; Jufrizen; dan Muhammad Irfan Nasution. 2020. Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vol. 14, No. 2, Agustus (2020)
- Sriani, Inti; Tamsah, Hasmin dan Betan, Abubakar. 2019. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME : Journal of Management* Volume 2 No. 2 2019
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumertana, I Wayan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Wulan, Emma Setiyo. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2, No. 1 - Maret, 2013
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston