

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION  
ON PATIENT LOYALTY AT THE BUIN BATU CLINIC USING SEM PLS  
METHOD**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK BUIN BATU MENGGUNAKAN  
METODE SEM PLS**

**Michelle Gracia<sup>1</sup>, Venny Veronica<sup>2</sup>, Stephanie Justine<sup>3</sup>, Catherine Mathelda Feronica<sup>4</sup>**  
Fakultas Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan<sup>1,2,3,4</sup>  
[michellegracia088@gmail.com](mailto:michellegracia088@gmail.com)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*A clinic is a healthcare establishment designed to offer health services, including the prevention and treatment of illnesses. To ensure effective healthcare delivery, high-quality facilities are essential. This study aims to examine the impact of service quality and patient satisfaction on patient loyalty in clinics, employing the SEM PLS research method. The sample for this study includes 390 patients who completed questionnaires at the Buin Batu clinic. The findings reveal that both service quality and patient satisfaction have a significant influence on patient loyalty. Furthermore, the study shows that service quality significantly affects patient loyalty through patient satisfaction as a mediating factor.*

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

**ABSTRAK**

Klinik adalah sebuah fasilitas kesehatan yang dirancang untuk memberikan layanan kesehatan, termasuk pencegahan dan pengobatan penyakit. Untuk memastikan penyampaian layanan kesehatan yang efektif, fasilitas berkualitas tinggi sangat diperlukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di klinik, dengan menggunakan metode penelitian SEM PLS. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 390 pasien yang mengisi kuesioner di klinik Buin Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas pasien

**PENDAHULUAN**

Kesehatan Global merupakan bidang yang relatif baru dengan fokus pada kesetaraan kesehatan dan pelayanan sebagai nilai utama. Prinsip ini berasal dari tradisi penelitian yang dikenal dengan istilah “Sehat untuk Semua” yang dicanangkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 1978 (Gustafsson, 2023). Klinik adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam melakukan upaya kesehatan, pencegahan, dan pengobatan penyakit (Fadhila dan Diansyah, 2018).

Untuk mencapai upaya kesehatan yang efektif, diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan sangat

dipengaruhi oleh kepuasan pasien, yang juga menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan. Suatu pelayanan kesehatan dianggap berhasil jika mampu memenuhi kepuasan pasien, sementara ketidakpuasan menjadi masalah yang harus ditangani untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Pasalli dan Patattan, 2021).

Kualitas layanan dan kepuasan pasien adalah dua faktor penting yang memengaruhi loyalitas pasien (Oentara dan Bernarto, 2022). Kepuasan pasien dapat membangun loyalitas terhadap suatu klinik (Iswara dan Rustam, 2021). Kualitas layanan dan kepuasan pasien saling terkait dan mempengaruhi, yang dapat mendorong pasien untuk mempercayai pelayanan yang diberikan,

sehingga tercipta loyalitas pasien (Pasalli dan Patattan, 2021). Loyalitas pasien yang tinggi dapat meningkatkan reputasi, menurunkan biaya pemasaran, serta meningkatkan pendapatan. Sebaliknya, loyalitas yang rendah dapat menyebabkan hilangnya pelanggan dan penurunan pendapatan (Hidayat, Rasyid, dan Pasolo, 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien (Asnawi et al., 2019). Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas tindakan petugas kesehatan (Amin dan Novianti, 2023). Namun, masih banyak klinik yang belum sepenuhnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien.

Di Indonesia, klinik-klinik swasta dan pemerintah telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, masih banyak klinik yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di klinik, dengan harapan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengelola klinik untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan didasarkan pada tiga dimensi utama, yaitu lingkungan fisik, interaksi kualitatif, dan kualitas hasil. Lingkungan fisik mencakup kondisi lingkungan, faktor sosial, serta unsur yang tampak secara nyata. Interaksi kualitatif mencakup sikap dan perilaku, diagnosis, serta kualitas proses medis. Kualitas hasil meliputi waktu tunggu, kepuasan, dan loyalitas pasien (Asnawi et al., 2019). Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan perlu mengadopsi strategi

yang fokus pada pelanggan dengan menekankan pengalaman layanan yang dipersonalisasi, komunikasi yang efektif, serta pemberian layanan berkualitas tinggi secara konsisten (Hidayat, Rasyid, dan Pasolo, 2024).

Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan puas yang dirasakan oleh pelanggan ketika harapan mereka terhadap produk atau layanan tercapai atau bahkan terlampaui (Hidayat, Rasyid, dan Pasolo, 2024). Kepuasan pelanggan adalah indikator penting untuk mengukur keberhasilan suatu produk atau layanan (Lelasari dan Bernarto, 2023). Kepuasan pasien merupakan perasaan puas yang dialami pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan (Mukhtar et al., 2013).

Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai komitmen konsumen untuk melakukan pembelian berulang, mengabaikan inovasi dari pesaing, dan tidak memiliki niat untuk beralih (Panday dan Nursal, 2021). Loyalitas pelanggan adalah konsep kunci dalam strategi pemasaran dan bisnis, yang menggambarkan kecenderungan pelanggan untuk terus membeli produk atau layanan dari penyedia yang sama. Perilaku ini ditandai dengan konsistensi dan keteraturan yang tinggi, yang sangat penting bagi perusahaan yang ingin mempertahankan basis pelanggan yang stabil dan mencapai kesuksesan jangka panjang (Hidayat, Rasyid, dan Pasolo, 2024).

Kualitas layanan yang dinilai dari lima dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Pasalli dan Patattan, 2021). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan (Hamdan et al., 2019). Penelitian dari

Panday dan Nursal, 2021 menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.

H1: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas layanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Iswara dan Rustam, 2021). Penelitian oleh Asnawi et al., 2019 juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas. Namun, penelitian dari Leman, 2020 menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

H2: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan pasien adalah faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien yang tinggi dapat meningkatkan reputasi rumah sakit atau klinik serta mengurangi biaya pemasaran (Iswara dan Rustam, 2021). Penelitian dari Oentara dan Bernarto, 2022 menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Sejalan dengan penelitian Amin dan Novianti, 2023, yang juga menunjukkan adanya pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pasien.

H3: Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Loyalitas konsumen terbentuk dari kepuasan pelanggan yang berkelanjutan, disertai dengan ketertarikan emosional yang muncul terhadap penyedia layanan, sehingga pelanggan cenderung terus menggunakan produk dan layanan dari perusahaan yang sama (Lelasari dan Bernarto, 2023). Penelitian oleh Panday dan Nursal, 2021 menunjukkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Fadhila dan Diansyah, 2018, serta Amin dan Novianti, 2023, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi

hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien.

H4: Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian dilaksanakan di Klinik Buin Batu selama 6 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan layanan di klinik tersebut. Sampel penelitian terdiri dari 390 pasien, yang dipilih secara acak sederhana. Jumlah sampel ini dihitung menggunakan rumus Lemeshow (1997), dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot \frac{1-a}{2} \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi 50% = 0,5

d = tingkat kesalahan 5% = 0,05

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 \cdot \frac{1-a}{2} \times P(1-P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,05^2} \\ n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,0025} \\ n &= \frac{0,9604}{0,0025} \\ n &= 384,16 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 384 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 390 responden. Pemilihan rumus Lemeshow (1997) digunakan karena populasi yang menjadi sasaran penelitian sangat besar dan bervariasi.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Data yang digunakan untuk analisis berasal dari data primer, yang diperoleh melalui distribusi kuesioner menggunakan Google Form yang disebarakan lewat WhatsApp.

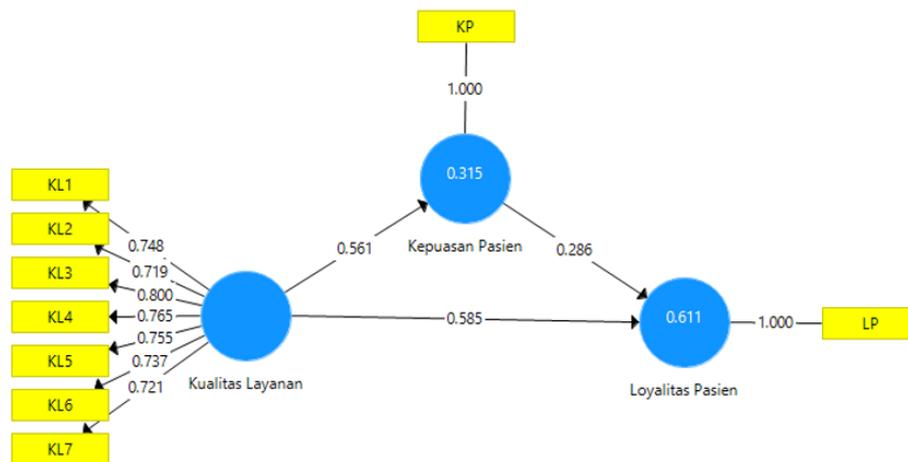
Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3, melalui dua tahapan model, yaitu Model Pengukuran (Outer Model) dan Pengujian Model Struktural (Inner Model).

**HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

1. Data dalam format .csv (comma separated value).
2. Mendesain model dan memasukkan data.
3. Analisis menggunakan PLS Algorithm dan hasilnya.

**Model Pengukuran (Outer Model)**

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan valid, reliabel, dan bebas dari multikolinieritas. Analisis ini menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Hasil analisis outer model dapat dilihat pada perhitungan PLS Algorithm di SmartPLS. Berikut adalah kerangka hasil perhitungan PLS Algorithm menggunakan SmartPLS:



**Gambar 1. Kerangka PLS Algorithm**

Uji validitas konvergen mengukur nilai loading faktor antara variabel laten dan indikator-indikatornya. Sebuah indikator dianggap baik atau valid secara konvergen jika nilai outer loading-nya

lebih besar dari 0,7. Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator variabel dalam penelitian ini: Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas Konvergen.

**Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas Konvergen**

Indikator	Kepuasan Pasien	Kualitas Layanan	Loyalitas Pasien
KL1		0,748	
KL2		0,719	
KL3		0,800	

KL4	0,765
KL5	0,755
KL6	0,737
KL7	0,721
KP	1,000
LP	1,000

Berdasarkan tabel di atas, setiap indikator memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa setiap indikator dapat dianggap baik atau valid, sehingga penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan.

Uji validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang tinggi dengan konstraknya, sehingga dapat dikatakan valid secara diskriminan jika nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih besar dari 0,50.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi instrumen dalam mengukur suatu konsep atau variabel. Sebuah variabel dapat dianggap reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha atau composite reliability lebih dari 0,7.

Berdasarkan perhitungan menggunakan PLS, berikut adalah hasil uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas dari data penelitian ini:

**Tabel 2. Nilai Composite Reliability, Cronbach's Alpha dan Average Variance Extracted**

Variabe	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pasien	1,000	1,000	1,000
Kualitas Layanan	0,870	0,900	0,562
Loyalitas Pasien	1,000	1,000	1,000

Berdasarkan Tabel 2, hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua nilai Composite Reliability  $> 0,7$ , Cronbach's Alpha  $> 0,7$ , dan Average Variance Extracted  $> 0,5$ , yang mengindikasikan bahwa seluruh konstruk (variabel) memiliki validitas yang baik dan konstraknya dapat diandalkan (reliable).

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengidentifikasi adanya multikolinearitas antar

variabel dengan memeriksa nilai korelasi antara variabel bebas dan terikat. Kriteria dalam uji multikolinearitas SmartPLS adalah nilai VIF (Variance Inflation Factor)  $< 5$ , yang berarti model regresi bebas dari masalah multikolinearitas. Berikut adalah nilai VIF dari penelitian ini:

**Tabel 3. Hasil Analisis Uji Multikolinearitas**

	<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Loyalitas Pasien</b>
Kepuasan Pasien			1,459
Kualitas Layanan	1,000		1,459
Loyalitas Pasien			

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa semua nilai VIF berada di bawah 5, yang berarti model regresi dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

#### **Pengujian Model Struktural (Inner Model)**

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Analisis ini bertujuan untuk menilai sejauh mana model penelitian dapat diterima dan bagaimana hubungan antar variabel di dalamnya. Pengujian model struktural ini mencakup uji R square, pengujian hipotesis untuk pengaruh

langsung serta pengaruh tidak langsung (mediasi).

Nilai R Square (R<sup>2</sup>) mengukur proporsi variasi pada variabel dependen (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (eksogen). Ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas model yang digunakan, apakah baik atau buruk. Berdasarkan Chin (1998), nilai R Square dapat dikategorikan sebagai kuat jika lebih dari 0,67, sedang jika berada di antara 0,33 – 0,67, dan lemah jika hasilnya berada di antara 0,19 – 0,33. Berikut adalah nilai R Square (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini:

**Tabel 4. Hasil Analisis R Square (R<sup>2</sup>)**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>	<b>Kategori</b>
Kepuasan Pasien	0,315	0,313	lemah
Loyalitas Pasien	0,611	0,609	sedang

Berdasarkan tabel 4, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang lemah, sementara loyalitas pasien menunjukkan pengaruh yang sedang. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan

baik secara langsung maupun tidak langsung dengan memeriksa nilai koefisien jalur (path coefficient), nilai t-hit (t-value  $\geq 1,96$ ), dan nilai p-value ( $\leq 0,05$ ).

**Tabel 5. Hasil Analisis Pengaruh Langsung**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T Statistics</b>	<b>P Values</b>
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,286	0,281	0,100	2,856	0,004
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien	0,561	0,560	0,114	4,926	0,000
Kualitas Layanan -> Loyalitas Pasien	0,585	0,579	0,107	5,486	0,000

**Tabel 6. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung**

	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean</b>	<b>Standard Deviation</b>	<b>T Statistics</b>	<b>P Values</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,160	0,157	0,066	2,430	0,015

Berdasarkan tabel 5 dan 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh yang signifikan, dengan nilai t-value  $\geq 1,96$  dan p-value ( $\leq 0,05$ ).

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan t-value  $4,926 \geq 1,96$  dan p-value  $0,000 < 0,05$  (H1 diterima). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Fadhila and Diansyah, 2018; Leman, 2020; Panday and Nursal, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan di klinik, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kualitas fasilitas, berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan t-value  $5,486 \geq 1,96$  dan p-value  $0,000 < 0,05$  (H2 diterima). Temuan ini sesuai dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Pratama, Ramli, dan Mariam (2024), yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan klinik cenderung lebih loyal. Namun, hasil ini bertentangan dengan penelitian Leman (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan t-value  $2,856 \geq 1,96$  dan p-value  $0,004 < 0,05$  (H3 diterima). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas (Oentara and Bernarto, 2022; Hidayat, Rasyid and Pasolo, 2024).

Terakhir, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien, dengan t-value  $2,430 \geq 1,96$  dan p-value  $0,015 < 0,05$  (H4 diterima). Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien, yang berarti tingkat kepuasan dan loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada mereka (Fadhila and Diansyah, 2018).

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, penelitian juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

#### Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti terbatasnya lokasi

penelitian, jumlah sampel yang relatif kecil, dan tidak mempertimbangkannya faktor-faktor eksternal. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian di masa depan dapat melibatkan lokasi yang lebih luas dan sampel yang lebih besar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. and Novianti, F. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan RSUD Salewangan', 6(12), pp. 2563–2571. doi: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4223>.
- Asnawi, A. A. et al. (2019) 'The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient's Satisfaction and Loyalty', *Management Science Letters*, 9(6), pp. 911–920. doi: 10.5267/j.msl.2019.2.011.
- Fadhila, N. A. and Diansyah (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center', *Media Studi Ekonomi*, 21(1), pp. 1–9.
- Gustafsson, L. L. (2023) 'Strengthening Global Health Research', *Global Health Action*, 16(1). doi: 10.1080/16549716.2023.2290638.
- Hamdan, N. S. et al. (2019) 'Investigating Factors of Service Quality Influencing Patient Satisfaction Towards Patient Loyalty', *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(16), pp. 452–459.
- Hidayat, M. A., Rasyid, A. and Pasolo, F. (2024) 'Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction', *Advances in Business & Industrial Marketing Research*, 2(3), pp. 150–163. doi: 10.60079/abim.v2i3.158.
- Iswara, B. and Rustam, T. (2021) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam', *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8. doi: 10.35794/jmbi.v8i2.35131.
- Lelasari, N. and Bernarto, I. (2023) 'The Impact Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty Of BCA Mobile Banking', *Jurnal Manajemen*, 27(01), pp. 169–190.
- Leman, F. Z. Bin (2020) 'Factors Influencing Medical Services Quality on Patient Satisfaction Towards Loyalty'. *International Medical University Malaysia*.
- Mukhtar, F. et al. (2013) 'Patient Satisfaction; OPD services in a Tertiary Care Hospital of Lahore', *Professional Med J*, 20(6)(1), pp. 973–980.
- Oentara, S. and Bernarto, I. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Wellclinic Gading Serpong', *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), pp. 1–14.
- Panday, R. and Nursal, M. F. (2021) 'The The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty', *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), pp. 171–180. doi: 10.36407/jmsab.v4i1.300.
- Pasalli, A. and Patattan, A. A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.

Pratama, M. P., Ramli, A. H. and  
Mariam, S. (2024) 'Customer  
Engagement, Customer  
Satisfaction, Customer  
Commitment And Customer  
Loyalty', *Jurnal Ilmiah  
Manajemen Kesatuan*, 11(3). doi:  
10.37641/jimkes.v11i3.2309.