

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY AT
PUSKESMAS PAKIS SURABAYA CITY***

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PASIEEN DI PUSKESMAS PAKIS KOTA SURABAYA**

Eri Rahardian¹, Sri Setyo Iriani², Sanaji³

Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3}
eri.23053@mhs.unesa.ac.id¹, srisetyo@unesa.ac.id², sanaji@unesa.ac.id³

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of improving the quality of health services at Puskesmas Pakis Surabaya to achieve patient satisfaction and loyalty. Puskesmas Pakis plays an important role in providing health services to the community in its working area, but data shows fluctuations in patient visits and several complaints related to services. This study aims to analyse the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty using quantitative methods with questionnaires and Structural Equation Modelling (SEM) analysis. The study sample consisted of 200 patients who met certain criteria. The results showed that service quality significantly affects patient satisfaction, which then mediates its effect on patient loyalty. All indicators are valid and reliable, with factor loading values above 0.708 and AVE values over 0.50. The analysis also showed that service quality influenced patient satisfaction by 43.8% (weak relationship) and patient satisfaction influenced loyalty by 54.9% (moderate relationship). Factors such as reliability, empathy and effective communication are the main dimensions in influencing patient satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Pakis Surabaya untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pasien. Puskesmas Pakis berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, namun data menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan pasien dan beberapa keluhan terkait pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan analisis Pemodelan Persamaan Struktural (SEM). Sampel penelitian terdiri dari 200 pasien yang memenuhi kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang kemudian memediasi pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. Semua indikator valid dan reliabel, dengan nilai loading faktor di atas 0,708 dan nilai AVE lebih dari 0,50. Analisis juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien sebesar 43,8% (hubungan lemah) dan kepuasan pasien memengaruhi loyalitas sebesar 54,9% (hubungan moderat). Faktor-faktor seperti keandalan, empati, dan komunikasi efektif menjadi dimensi utama dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Latar belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang berperan penting dalam upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes No. 49 Tahun 2019). Wilayah kerja Puskesmas mencakup satu kecamatan atau sebagian wilayah kecamatan, menjadikannya ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, termasuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui Puskesmas. Di Surabaya, berdasarkan Peraturan Walikota No. 100 Tahun 2021, Puskesmas diatur sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan untuk meningkatkan layanan tanpa mencari keuntungan.

Puskesmas Pakis Surabaya merupakan salah satu Puskesmas yang aktif dalam membina peran masyarakat, memberikan dan mengembangkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai Puskesmas rawat inap, Pakis melayani berbagai segmen pasien, termasuk pasien umum, pasien dengan KTP Surabaya (APBD), dan pasien BPJS. Wilayah kerja Puskesmas Pakis mencakup 10 RW dan 93 RT di Kelurahan Pakis, Kecamatan Sawahan.

Pelayanan di Puskesmas Pakis meliputi berbagai jenis layanan rawat jalan, rawat inap persalinan dan pasca persalinan, poskeskel, serta TGC & P3K (data primer Puskesmas). Puskesmas Pakis juga memiliki program inovasi seperti Baby Both Moment dan Gerak Tibar untuk meningkatkan capaian program TB.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pakis dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien. Data kunjungan pasien menunjukkan fluktuasi jumlah kunjungan dari tahun 2021 hingga 2023, yang dapat disebabkan oleh persaingan antar

fasilitas kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, terdapat 8 keluhan pasien terkait kejelasan informasi, waktu tunggu obat, keramahan petugas, dan sarana pendaftaran.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Mei 2024 menunjukkan adanya permasalahan pada produk pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Literatur mendukung bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Tjiptono, 2017; Parasuraman et al., 2017; Arianto, 2018; Sangadji, 2013). Kepuasan pasien yang tinggi berkaitan dengan kepatuhan terhadap perawatan, rekomendasi positif, dan pengurangan keluhan (Zaid et al., 2020; Kotler & Keller, 2016; Bahrudin & Zuhro, 2016).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan Puskesmas Pakis untuk meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan performansi Puskesmas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Puskesmas Pakis, sebagai dasar untuk strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1. Literature review, empirical and conceptual

Kualitas Layanan

Kualitas layanan perawatan kesehatan mengacu pada sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diinginkan, serta konsisten dengan pengetahuan profesional yang terkini. Hal ini mencakup berbagai dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek material (Yunike et al., 2023; Ramadhansyah et al., 2021). Kualitas layanan perawatan kesehatan juga dipengaruhi oleh keakuratan pemeriksaan medis, profesionalisme staf, serta pengalaman pasien secara keseluruhan, yang menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien (Sundram et al., 2022; Ramadhansyah et al., 2021).

Kualitas sering diukur melalui tiga kriteria utama, yaitu kriteria struktural, proses, dan hasil, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek berwujud (Ramadhansyah et al., 2021). Layanan perawatan kesehatan yang

berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas pasien. Hubungan ini didukung oleh berbagai studi empiris yang menunjukkan adanya pengaruh positif langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien (Karagöz et al., 2022; Ricca & Antonio, 2021; Fushen, 2023).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas cenderung untuk kembali ke puskesmas yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain (Sundram et al., 2022; Ricca & Antonio, 2021; Pratama & Hartini, 2020). Beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan ini meliputi kualitas perawatan yang dirasakan, empati dan keterampilan komunikasi petugas puskesmas, serta lingkungan perawatan kesehatan secara keseluruhan (Yunike et al., 2023; Ramadhansyah et al., 2021). Studi sebelumnya telah menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, dengan kepuasan bertindak sebagai mediator yang memperkuat efek kualitas layanan terhadap loyalitas pasien (Fushen, 2023; Pertiwi, 2022).

Loyalitas pasien

Loyalitas pasien merujuk pada kemungkinan pasien untuk kembali ke puskesmas yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menjadi hasil yang penting bagi puskesmas yang berupaya mempertahankan keunggulan kompetitif (Ricca & Antonio, 2021; Pertiwi, 2022). Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dan kepercayaan yang dimilikinya. Kepercayaan bertindak sebagai variabel intervensi yang memperkuat hubungan antara kepuasan dan loyalitas (Fushen, 2023). Selain itu, faktor demografis seperti usia dan jenis kelamin dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi perawatan yang dipersonalisasi dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien (Ricca & Antonio, 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Namun, hasil penelitian Budiarno et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Angeline Natalia (2016) mengungkapkan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, Pratiwi Chriswahyudi (2019) menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL berpotensi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

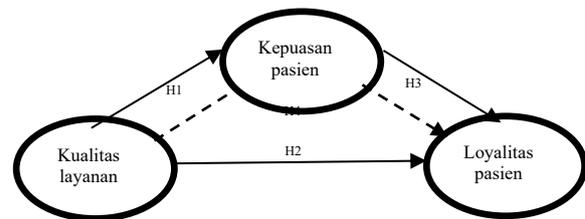
Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas

Choi et al. (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi positif yang dilakukan oleh pasien terhadap pengalaman mereka dengan layanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien ini merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dan pengalaman aktual mereka setelah menerima layanan tersebut. Philip Kotler (1994) juga mendefinisikan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul akibat perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Budi et al. (2022) menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Budiarno et al. (2024), yang mengungkapkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Selain itu, penelitian Wahyudi & Poniman (2017) juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai 'penilaian pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka', menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Mereka berpendapat bahwa kualitas layanan melibatkan perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan yang diterima. Berdasarkan penelitian Abdelfattah et al. (2015), ditemukan adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap

loyalitas. Meskipun kualitas layanan merupakan faktor yang signifikan, pengaruhnya terhadap loyalitas dapat dipengaruhi oleh faktor mediasi lainnya. Sebagai contoh, sebuah studi tentang rumah sakit pengobatan komplementer dan alternatif di Korea menunjukkan bahwa efektivitas pengobatan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dibandingkan dengan kualitas layanan itu sendiri (Kim et al., 2017).



Gambar 1. Model penelitian

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari kualitas layanan puskesmas dalam kaitannya dengan loyalitas pasien melalui kepuasan konsumen melibatkan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup item-item yang dinilai dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan pasien (Katira et al., 2024). Sampel penelitian diambil dari populasi yang memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Usia antara 17 hingga 65 tahun; (2) Telah pernah berkunjung setidaknya sekali; (3) Pasien yang berkunjung ke Poli Umum & Lansia, Poli Gigi, dan Poli KIA/KB. Sebanyak 200 pasien dipilih sebagai sampel. Analisis data dilakukan menggunakan metode Pemodelan Persamaan Struktural (SEM), yang digunakan untuk mengeksplorasi serta menilai hubungan langsung dan tidak langsung antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi (Nurhayati et al., 2024; Fushen, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Analisis deskriptif

Berdasarkan data dari kuesioner yang disebar, mayoritas responden penelitian ini adalah perempuan (82%) dengan usia dominan di atas 40 tahun (53%). Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA atau sederajat (64%), sedangkan

tingkat pendidikan tertinggi S2/S3 hanya 2%. Dari segi pekerjaan, mayoritas responden adalah Ibu Rumah Tangga (53%) diikuti oleh pekerja swasta (32%). Jenis pasien yang paling banyak terdaftar adalah pengguna BPJS (94%), sementara untuk jenis poli yang paling sering

dikunjungi adalah Poli Umum & Lansia (71%). Data ini mencerminkan karakteristik responden yang beragam berdasarkan kategori yang diteliti.

Table 1. Respondent Characteristics

Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	37	19%
- Perempuan	163	82%
Usia		
- Di bawah 20	7	4%
- 20-25	12	6%
- 26-30	19	10%
- 31-40	56	28%
- Di atas 40	106	53%
Pendidikan		
- SD	8	4%
- SMP	17	9%
- SMA/Sederajat	128	64%
- Akademi/Diploma	11	6%
- S1	33	17%
- S2/S3	3	2%
Pekerjaan		
- ASN/TNI/POLRI	3	2%
- Wirausaha	6	3%
- Swasta	63	32%
- Ibu Rumah Tangga	105	53%
- Tidak Bekerja	23	12%
Jenis Pasien		
- Umum	10	5%
- BPJS	187	94%
- APBD/KTP Surabaya	3	2%
Jenis Poli		
- Poli Umum & Lansia	142	71%
- Poli KIA	38	19%
- Poli Gigi	20	10%

2. Analisis outer model

Semua indikator memiliki loadings faktor yang tinggi (di atas 0,708) dan Average Variance Extracted (AVE) lebih besar dari 0,50. Ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mengukur konstruk laten yang sama dengan baik. Nilai composite reliability (rho_a dan rho_c) untuk semua konstruk laten lebih besar dari 0,70, mengindikasikan bahwa pengukuran konstruk laten tersebut reliabel atau konsisten.

Table 2. Convergent dan Reliability Validitas

Item	Loadings	CR (rho_a)	CR (rho_c)	AVE
X1 (CA= 0,890)		0,896	0,919	0,696
1	0,797			
2	0,860			
4	0,764			
5	0,874			
6	0,871			
Z1 (CA= 0,771)		0,777	0,867	0,686
10	0,834			
11	0,861			
12	0,787			
Y1 (CA= 0,871)		0,874	0,921	0,794
14	0,887			
15	0,910			
16	0,877			

Hasil Fornell-Larcker criterion dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) menunjukkan bahwa konstruk laten yang berbeda memang berbeda secara konseptual. Selain itu, hasil cross loading juga mendukung temuan ini.

Table 3. Fornell-Larcker dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Item	Fornell-Larcker			Heterotrait-monotrait ratio		
	X1	Y1	Z1	X1	Y1	Z1
X1	0,834					
Y1	0,575	0,891		0,645		
Z1	0,661	0,731	0,828	0,785	0,896	

Table 4. Cross Loading

Item	X1	Y1	Z1
1	0,797	0,407	0,473
2	0,860	0,556	0,564
4	0,764	0,464	0,532
5	0,874	0,522	0,598
6	0,871	0,431	0,580
10	0,590	0,623	0,834
11	0,662	0,546	0,861
12	0,370	0,656	0,787
14	0,421	0,887	0,671
15	0,622	0,910	0,672
16	0,485	0,877	0,609

Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk semua variabel berada di bawah 5, menunjukkan tidak adanya masalah multikolinieritas yang signifikan.

Tabel 5. Inner VIF

	VIF
X1 Kualitas Layanan -> Z1 Kepuasan Pasien	11,000
Z1 Kepuasan Pasien -> Y1 Loyalitas Pasien	1,778
X1 Kualitas Layanan -> Y1 Loyalitas Pasien	11,778

Tabel 6. Ringkasan hasil

Kriteria	Nilai Ambang	Temuan	Kesimpulan
Convergent Validity	AVE > 0,50	Terpenuhi	Indikator mengukur konstruk laten yang sama
Reliability	Composite Reliability > 0,70	Terpenuhi	Pengukuran konstruk laten reliabel
Discriminant Validity	Fornell-Larcker, HTMT < 0,90	Terpenuhi	Konstruk laten berbeda secara konseptual
Multikolinieritas	VIF < 5	Terpenuhi	Tidak ada masalah multikolinieritas

3. Analisis inner model

Dari tabel 7 dapat dipahami bahwa seluruh variabel berpengaruh signifikan karena tidak ada Path Coefficients yang berada di bawah angka 0 (nol). Maka tabel di atas dapat di jelaskan sebagai berikut (t-Tabel = n – 1)

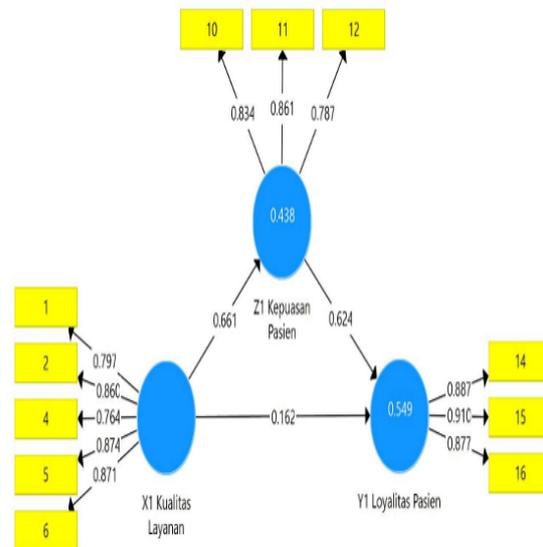
- Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini terjadi karena t statistic 10,318 > 1,65259 t tabel dan p values 0,000 < 0,05. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dikatakan H1 diterima.
- Kepuasan Pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Hal ini terjadi karena t statistic 8,615 > 1,65259 t tabel dan p values 0,000 < 0,05. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dikatakan H2 diterima.
- Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Hal ini terjadi karena t statistic 2,085 > 1,65259 t tabel dan p values 0,038 < 0,05. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dikatakan H3 diterima.
- Kepuasan Pasien dapat memberikan pengaruh tidak langsung dari Kualitas Layanan kepada Loyalitas Pasien. Hal tersebut dapat dijelaskan dari t statistic 6,587 > 1,65259 t tabel dan nilai p values

0,000 < 0,05. Sehingga dari penjelasan tersebut dapat dikatakan H4 diterima.

Tabel 7 Path coefficients, Significance testing, dan Coefficient of Determination

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	t-statistik	p-value	Signifikansi	Kekuatan Hubungan R ²
X1 -> Z1	0,661	10,318	0	Ya	0,438 Lemah
Z1 -> Y1	0,624	8,615	0	Ya	0,549 Moderat
X1 -> Y1	0,162	2,085	0,038	Ya	
X1 -> Y1 (tidak langsung)		6,587	0	Ya	

Dari tabel 7 juga dapat diketahui Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 43,8% yang menunjukkan hubungan yang lemah. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien mempengaruhi Loyalitas Pasien sebesar 54,9% menunjukkan hubungan yang moderat



Gambar 2. PLS-SEM Results

4. Analisis Kelayakan Model

Tabel 8 menjelaskan seberapa besar efek hubungan antara variabel di mana menurut Hair dkk. (2019) nilai 0,02 mewakili efek kecil, 0,15 mewakili efek sedang, dan 0,35 mewakili efek besar, serta ukuran efek kurang dari 0,02 mengindikasikan tidak ada efek. Hasil tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang berefek besar terhadap Kepuasan Pasien.
- Kepuasan Pasien memberikan pengaruh yang berefek besar terhadap Loyalitas Pasien.
- Kualitas Layanan memberikan pengaruh

yang berefek kecil terhadap Loyalitas Pasien.

Tabel 8. F-Square

	f ²	Effect
X1 ->Z1	0,778	Besar
Z1->Y1	0,486	Besar
X1-> Y1	0,033	Kecil

Tabel 9 menunjukkan bahwa Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien menunjukkan akurasi prediktif sehingga dapat diterima karena nilai Q2 berada lebih besar dari 0 (nol).

Tabel 9. Q2 Predict

	Q2 Predict	Keterangan
Y1	0,311	Accepted
Z1	0,415	Accepted

PEMBAHASAN

1. Kualitas layanan puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Kualitas layanan di Puskesmas Pakis memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh hasil uji statistik dengan nilai t-hitung sebesar 10,318 yang lebih besar dari t-tabel 1,65259 dan p-value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Pakis mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Dimensi utama kualitas layanan, seperti tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pasien di Puskesmas Pakis.

Aspek fisik layanan di Puskesmas Pakis, seperti penampilan fasilitas dan peralatan, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang nyaman, termasuk ruang tunggu yang dilengkapi televisi, area bermain anak, serta peralatan medis yang lengkap seperti USG, EKG, dan laboratorium modern, telah terbukti menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. Penelitian oleh Sinaga et al. (2024) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik sering kali dinilai sebagai elemen penting dalam pengalaman keseluruhan pasien.

Kemampuan staf Puskesmas Pakis untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai janji menjadi elemen penting dalam menciptakan kepercayaan pasien. Petugas yang bertanggung jawab dan melaksanakan tugas secara tepat waktu sesuai standar

pelayanan kesehatan memberikan jaminan kualitas layanan yang tinggi. Penelitian oleh Katira et al. (2024) dan Manlea et al. (2023) mengungkapkan bahwa keandalan adalah elemen krusial dalam menciptakan kepuasan pasien.

Selain itu, kecepatan dan kualitas respons staf terhadap kebutuhan pasien di Puskesmas Pakis memengaruhi kepuasan mereka secara signifikan. Misalnya, kemampuan petugas untuk memberikan informasi dengan jelas dan menjawab pertanyaan pasien secara efektif menciptakan kesan pelayanan yang profesional. Sinaga et al. (2024) menemukan bahwa respons yang cepat dan efektif menjadi faktor penting dalam persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

Dimensi jaminan, yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk menginspirasi rasa percaya diri, juga terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Sinaga et al., 2024). Kompetensi dan keramahan petugas di Puskesmas Pakis memberikan rasa aman kepada pasien. Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan diagnosis dan pengobatan yang tepat turut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima.

Kepedulian petugas Puskesmas Pakis terhadap kebutuhan individu pasien, lokasi yang strategis dan mudah diakses, tersedianya fasilitas tambahan seperti penyediaan air minum gratis untuk pasien yang sedang menunggu, prosedur administrasi yang sederhana, serta informasi layanan yang transparan mencerminkan pendekatan yang berfokus pada pasien. Adanya saluran pengaduan untuk menyampaikan keluhan juga menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kenyamanan dan kebutuhan pasien. Berbagai studi, baik di sektor kesehatan publik maupun swasta, menyoroti empati sebagai prediktor kuat kepuasan pasien (Sinaga et al., 2024; Katira et al., 2024).

Selain itu, faktor tambahan seperti biaya layanan kesehatan juga memainkan peran penting dalam kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh Sumardika et al. (2024). Agar kepuasan pasien semakin meningkat, penting juga untuk memastikan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Prosedur pelayanan di unit harus mudah dipahami dan diakses oleh

pasien, sehingga meminimalisir hambatan dalam mendapatkan layanan kesehatan. Biaya atau tarif dalam pelayanan harus wajar, sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga tidak membebani pasien secara finansial. Hasil produk pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang disediakan efektif dan efisien. Selain itu, petugas dalam pelayanan harus memiliki kompetensi yang memadai, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Meskipun kualitas layanan puskesmas merupakan pendorong utama kepuasan pasien, penting untuk diingat bahwa harapan dan kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan individu, konteks budaya, dan jenis pengaturan perawatan kesehatan. Beberapa pasien mungkin lebih memprioritaskan lingkungan fisik dan daya tanggap, sementara yang lain mungkin lebih menekankan pada aspek biaya atau kualitas layanan administrasi. Oleh karena itu, penyedia layanan puskesmas perlu mengadopsi pendekatan holistik yang mempertimbangkan seluruh dimensi kualitas layanan untuk secara efektif meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kualitas layanan puskesmas berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Kualitas layanan puskesmas memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai statistik $8,615 > 1,65259$ t tabel dan p values $0,000 < 0,05$. Layanan yang berkualitas tinggi tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara langsung, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan, yang sangat penting untuk memastikan pasien kembali ke penyedia layanan yang sama di masa depan. (Azzahra et al., 2023; Mulyani & Akbar, 2023).

Kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diterima, seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, fasilitas yang memadai, serta keakuratan diagnosis, mereka cenderung memiliki pengalaman positif yang mendorong loyalitas. Hal ini terlihat pada pernyataan pasien yang bersedia merekomendasikan Puskesmas Pakis

kepada keluarga dan orang lain, memilih Puskesmas Pakis sebagai tempat berobat utama, serta berencana kembali berobat di masa mendatang. Pernyataan ini mencerminkan dampak langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, karena pengalaman yang baik menciptakan kepercayaan dan keterikatan emosional antara pasien dan fasilitas kesehatan (Nurhayati et al., 2024).

Peraturan pemerintah Surabaya yang memperbolehkan seluruh warganya untuk berobat di fasilitas kesehatan mana pun, tanpa harus terikat pada fasilitas kesehatan pertama (faskes) yang telah ditentukan membuat loyalitas pasien semakin penting. Kebijakan tersebut memberikan fleksibilitas lebih kepada masyarakat dalam memilih tempat berobat, sehingga meningkatkan persaingan antar puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya.

Dalam situasi ini, kualitas layanan puskesmas menjadi faktor krusial yang mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap setia menggunakan layanan puskesmas tertentu. Jika sebuah puskesmas mampu menyediakan layanan yang berkualitas tinggi (pelayanan medis yang baik, fasilitas yang memadai, tenaga kesehatan yang kompeten, dan proses administrasi yang efisien) maka pasien cenderung akan merasa puas dan memilih untuk tetap berobat di puskesmas tersebut. Kepuasan ini meningkatkan loyalitas pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan penggunaan layanan puskesmas.

Loyalitas pasien juga penting karena berdampak langsung pada pendapatan puskesmas. Pendapatan yang meningkat memungkinkan puskesmas untuk melakukan reinvestasi dalam peningkatan fasilitas, teknologi medis, dan tentunya, peningkatan gaji atau tunjangan (tukin) bagi tenaga kesehatan. Dengan adanya peningkatan pendapatan dan tunjangan, tenaga kesehatan akan lebih termotivasi dan berkualitas, yang selanjutnya dapat meningkatkan kualitas layanan puskesmas. Siklus positif ini memperkuat hipotesis bahwa kualitas layanan puskesmas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Selain itu, loyalitas pasien yang tinggi juga dapat meningkatkan reputasi puskesmas di mata masyarakat, menarik lebih banyak pasien baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, dan mengurangi tingkat perputaran

pasien yang sering berpindah-pindah fasilitas kesehatan. Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bukan hanya penting untuk mempertahankan loyalitas pasien, tetapi juga untuk keberlanjutan dan pertumbuhan puskesmas secara keseluruhan.

Meski dampak positif kualitas layanan terhadap loyalitas pasien telah tercatat dengan baik, penting untuk diingat bahwa faktor-faktor lain, seperti harga, lokasi, dan rekomendasi pribadi, juga berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Selain itu, dalam menghadapi lanskap kompetitif layanan puskesmas, penyedia layanan berkualitas tinggi harus terus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka untuk mempertahankan loyalitas pasien.

3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Kepuasan pasien memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai t statistic $2,085 > 1,65259$ t tabel dan p values $0,038 < 0,05$. Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mempengaruhi loyalitas mereka, bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan kualitas layanan Puskesmas Pakis dengan komitmen pasien yang berkelanjutan terhadap penyedia layanan kesehatan. Kepuasan ini berasal dari berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, komunikasi yang efektif, dan pengalaman keseluruhan pasien di Puskesmas Pakis. Ketika pasien merasa puas, mereka lebih cenderung untuk kembali ke Puskesmas Pakis dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

Layanan berkualitas tinggi di Puskesmas Pakis menjadi faktor penentu utama dalam kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada loyalitas mereka. Pasien yang merasakan kualitas layanan yang baik, seperti pemeriksaan medis yang akurat serta pelayanan yang ramah dan sopan, lebih cenderung merasa puas dan tetap setia kepada Puskesmas Pakis (Sundram et al., 2022). Hal ini secara signifikan berkontribusi pada persepsi positif terhadap fasilitas kesehatan yang ditawarkan (Fushen, 2023).

Di samping itu, keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Pakis, khususnya dokter dan perawat, sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Empati serta

komunikasi yang jelas dan transparan mengenai pilihan pengobatan menjadi elemen kunci. Komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat loyalitas mereka (Lampus & Wuisan, 2024; Dalatony et al., 2023). Puskesmas Pakis juga dapat membentuk pengalaman pasien yang positif melalui pendekatan pemasaran berbasis pengalaman, yang melibatkan interaksi personal untuk meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien. Strategi ini dapat memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien (Hidayah et al., 2023).

Untuk itu, Puskesmas Pakis harus fokus pada peningkatan kualitas layanan dan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan secara berkelanjutan. Hal ini mencakup pelatihan rutin untuk staf serta adopsi teknologi baru yang dapat meningkatkan pengalaman pasien (Sudarwati, 2023). Selain itu, implementasi strategi pemasaran yang berfokus pada pengalaman dan kepuasan pasien dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan loyalitas. Strategi ini melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pasien Puskesmas Pakis, serta menyelaraskan layanan sesuai dengan harapan mereka (Zebua et al., 2024; Hidayah et al., 2023).

Namun, perlu diingat bahwa meskipun kepuasan pasien merupakan faktor penentu penting dalam loyalitas, ada faktor lain yang juga memengaruhi, seperti harga layanan yang kompetitif, kenyamanan lokasi Puskesmas Pakis, dan ketersediaan layanan khusus. Dalam beberapa situasi, faktor-faktor ini mungkin lebih berpengaruh dibandingkan kepuasan, terutama ketika pasien menghadapi keterbatasan pilihan atau kendala keuangan. Oleh karena itu, Puskesmas Pakis perlu mengadopsi pendekatan holistik yang mempertimbangkan seluruh aspek perawatan dan pemberian layanan untuk membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan.

4. Kualitas layanan puskesmas berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Kualitas layanan puskesmas memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai t statistic $6,587 > 1,65259$ t tabel dan nilai p values $0,000 < 0,05$. Kualitas layanan puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien,

yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Kualitas layanan Puskesmas Pakis yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas mereka. Hubungan ini telah terbukti dalam berbagai penelitian yang menyoroti pentingnya dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, empati, dan komunikasi efektif, dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien. Sebagai contoh, studi oleh Nurhayati et al. (2024) menunjukkan bahwa keandalan dan jaminan dalam layanan puskesmas merupakan faktor utama yang mendukung tercapainya tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Di Puskesmas Pakis, implementasi prosedur yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan pasien telah meningkatkan persepsi keandalan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, komunikasi yang efektif dan empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Pakis juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien (Lampus & Wuisan, 2024). Interaksi yang hangat dan informatif antara petugas medis dan pasien di Puskesmas Pakis menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung, yang meningkatkan perasaan dihargai dan dipahami oleh pasien. Kepuasan pasien ini kemudian bertindak sebagai mediator yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas pasien.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Indonesia Sehat Hospital mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien secara signifikan mempengaruhi loyalitas mereka, dengan kepercayaan pasien sebagai variabel yang memediasi hubungan tersebut (Fushen, 2023). Hal serupa juga terlihat di Puskesmas Pakis, di mana peningkatan kualitas layanan telah diikuti dengan peningkatan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien di Puskesmas Pakis yang merasa puas dengan layanan yang diberikan tidak hanya menunjukkan niat untuk terus menggunakan layanan puskesmas ini, tetapi juga merekomendasikannya kepada keluarga dan teman-teman mereka.

Loyalitas yang terbentuk di Puskesmas Pakis adalah loyalitas murni. Loyalitas murni yaitu komitmen dan keterikatan pasien yang tulus terhadap fasilitas kesehatan tersebut, tanpa dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti promosi atau insentif sementara. Loyalitas ini

dibangun melalui pengalaman positif yang konsisten, di mana kualitas layanan yang tinggi menjadi dasar utama. Ketika pasien merasakan pelayanan yang profesional, ramah, dan efektif, mereka cenderung merasa dihargai dan puas, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan mereka terhadap Puskesmas Pakis. Kepuasan pasien menjadi mediator penting yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas murni, memastikan bahwa hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan bersifat jangka panjang dan stabil (Azzahra et al., 2023).

Selain itu, loyalitas murni juga mencerminkan kesediaan pasien untuk merekomendasikan Puskesmas Pakis kepada orang lain tanpa ragu, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan keyakinan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pasien yang loyal secara murni tidak hanya kembali untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka sendiri, tetapi juga menjadi duta yang mendukung reputasi dan keberlanjutan Puskesmas. Hal ini penting bagi pengelola puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, memastikan bahwa setiap interaksi pasien dipenuhi dengan standar pelayanan yang unggul. Dengan demikian, loyalitas murni menjadi aset berharga yang tidak hanya meningkatkan retensi pasien, tetapi juga memperluas jaringan pasien melalui rekomendasi positif (Nurhayati et al., 2024).

Meskipun hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien telah mapan, perlu diingat bahwa harapan pasien dan lingkungan perawatan kesehatan yang kompetitif bersifat dinamis. Sebagai pasien semakin cerdas, Puskesmas Pakis harus terus beradaptasi dan meningkatkan layanan mereka untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas. Di samping itu, faktor seperti citra merek dan kepercayaan pasien juga memegang peranan penting dalam membentuk loyalitas pasien, sehingga pendekatan yang lebih beragam diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan Puskesmas Pakis (Toreh & Wuisan, 2024; Fushen, 2023).

PENUTUP

Kesimpulan

Studi ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan puskesmas secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien, dengan hubungan tersebut dimediasi oleh kepuasan

pasien. Pasien yang merasa puas lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan puskesmas yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga memperkuat loyalitas mereka.

Untuk mendukung usaha puskesmas dalam mewujudkan loyalitas pasien, penting bagi pasien agar secara aktif memberikan umpan balik mengenai layanan yang diterima. Dengan melibatkan diri dalam komunikasi yang efektif dan menyampaikan kebutuhan secara jelas kepada puskesmas, kualitas perawatan dapat ditingkatkan dan layanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

Selain itu, puskesmas perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dengan fokus pada dimensi kunci seperti keandalan, empati, dan komunikasi yang efektif. Peningkatan di area ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Pelatihan rutin bagi staf kesehatan mengenai keterampilan komunikasi dan empati juga dapat memperbaiki interaksi dengan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian di masa mendatang disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi loyalitas pasien, seperti harga layanan, lokasi puskesmas, dan rekomendasi pribadi. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, melakukan perbandingan antara berbagai pusat kesehatan atau wilayah yang berbeda dapat mengidentifikasi praktik terbaik serta area yang memerlukan perbaikan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas perawatan kesehatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdelfattah, F. A., Rahman, M. S., & Osman, M. (2015). Assessing the antecedents of customer loyalty on healthcare insurance products: Service quality.

Aldian, Sumardika., Ismail, Razak., Yuaniko, Yuaniko. (2024). Effect of Healthcare Service Quality and Price on Patient Satisfaction. *Marketing and Business Strategy*, 1(2):107-116. doi: 10.58777/mbs.v1i2.234

Alfina, Okta, Nur, Hidayah., ., Marsudi., Sri, Nastiti, Andharini. (2023). Influence of Experiential Marketing on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction as Intervening Variable. *Business Innovation Management and*

Entrepreneurship Journal, 2(01):44-54. doi: 10.22219/bimantara.v2i01.27250

Arianto, Nurmin. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1, no. 2: 123-134. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>

Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>

Budi, A. P., & Perwirani, R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 21-26. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>

Chang, Eun, Kim., Joon-Shik, Shin., Jinho, Lee., Yoon, Jae, Lee., Me-riong, Kim., Areum, Choi., Ki, Byung, Park., Ho-Joo, Lee., In-Hyuk, Ha. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1):174-174. doi: 10.1186/S12906-017-1691-6

Choi, Kui-Son, et al. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of business research*, 2004, 57.8: 913-921. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00293-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00293-X)

Christof, Toreh., Dewi, Sri, Surya, Wuisan. (2024). Influence of service quality, brand image, and communication on patient satisfaction and loyalty of urology patient at siloam hospital manado in 2023. *Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi*

- Universitas Sam Ratulangi, 11(1):505-522. doi: 10.35794/jmbi.v11i1.53784
- Dhannisa, Azzahra., Yuli, Prapanca., Nurminingsih. (2023). The influence of perceived quality of service on patient loyalty in the outpatient installation of puspa husada hospital in 2023. *PHARMACOLOGY MEDICAL REPORTS ORTHOPEDIC AND ILLNESS DETAILS (COMORBID)*, 2(1):15-23. doi: 10.55047/comorbid.v2i1.756
- Fushen. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty mediated by patient trust at rumah indonesia sehat (ris) hospital. *Multidisciplinary Output Research for Actual and International Issue*, 2(4):701-717. doi: 10.54443/morfai.v2i4.630
- Helena, Nurhayati., Siti, Dyah, Handayani., Li, Wang. (2024). Analysis of Service Quality in Improving Patient Satisfaction and Loyalty in Pratama Berkah Sehat. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA (JPPIPA)*, 10(7):4101-4111. doi: 10.29303/jppipa.v10i7.5595
- I., P., Doddy., Ririn, Wulandari. (2023). Factors Affecting Patient Loyalty Through Intervening Patient Satisfaction at Bunda Hospital Purwokerto. 1(2):79-86. doi: 10.58291/ijmsa.v1i2.75
- Indah, Pertiwi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien. *An Idea Nursing Journal*, 1(01) doi: 10.53690/inj.v1i01.108
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Livia, Zebua., Irwandy, Irwandy., Syahrir, A., Pasinringi., Fridawaty, Rivai., Indahwati, Sidin., Andi, Agus, Mumang. (2024). The Impact of Marketing Mix and Patient Experience on Public Patient Loyalty in Hospitals: Satisfaction as an intervening variable. *Asia Pacific journal of health management*, doi: 10.24083/apjhm.v19i1.2267
- Lovelock, Chistopher (1988), *Managing Services : Marketing, Operation, and Human Resouces*. London: Prentice Hall International, Inc.
- Maria, D.S, Manlea., Yoseph, Kenjam., Yudishinta, Missa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022. *SEHATMAS Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(4):1033-1044. doi: 10.55123/sehatmas.v2i4.2607
- Megasilvia, Sinaga., Dewi, Purba., Sri, Imelda, Pakpahan. (2024). Analisis kualitas pelayanan pendaftaran bpjs terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud doloksanggul kecamatan doloksanggul kabupaten humbang hasundutan tahun 2024. 2(2):1-13. doi: 10.70751/stikeskdbdoloksanggul.v1i2.87
- Muhammad, Fadli, Ramadhansyah., Sutopo, Patria, Jati., Farid, Agushybana. (2021). The Effect of Health Care Quality Town Patient Satisfaction in Indonesia. *Jurnal Aisyah : jurnal ilmu kesehatan*, 6(3) doi: 10.30604/jika.v6i3.1012
- Nancy, S., Lampus., Dewi, Sri, Surya, Wuisan. (2024). Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty. *Medical Scope Journal (MSJ)*, 6(2):149-158. doi: 10.35790/msj.v6i2.53161
- Natalia, A. L. (2016). Peningkatan kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Royal Surabaya dengan menggunakan Integrasi Servqual dan TRIZ (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University of Surabaya). Diakses 21 desember 2024 <https://repository.ukwms.ac.id/id/eprint/5261>
- Pratiwi, D. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Dk Bintaro Dengan Metode Kano, Servqual Dan Gap Analysis. *Prosiding Semnastek 2019*, 1(1).
- Ricca, Ricca., Ferdi, Antonio. (2021). The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital). 6(2):96-112. doi:

- 10.32535/IJABIM.V6I2.1026
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S., & Tjiptono, F. (2001). Riset Pemasaran: konsep dan aplikasi dengan SPSS. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Shilpa, Katira., Rajeev, Samuel., Shefali, Tiwari., Deepali, Pai., Surya, Agrawal. (2024). Patient Satisfaction with the Service Quality Dimensions In Multi-Speciality Private Hospitals in Indore City MP, India. doi: 10.58777/mbs.v2i1.252
- Sri, Mulyani., Muhammad, Akbar. (2023). Relationship Between The Health Centre Service Quality And Facilities With Inpatients Loyalty. Indonesian Journal of Health Sciences Research and Development, 5(1):119-126. doi: 10.36566/ijhsrd/vol5.iss1/158
- Sudarwati. (2023). Determination of Loyalty Through Mediation of Patient Satisfaction at Indriati Boyolali Hospital. JMMR (Jurnal Medicoetivolegal dan Manajemen Rumahsakit), 12(1) doi: 10.18196/jmmr.v12i1.33
- Suja, Sundram., Sunil, E., Tambvekar., S.Sekar., Ghada-elkady., Shiv, Kant, Tiwari., R.Gopinathan. (2022). The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction. Journal of Pharmaceutical Negative Results, 1393-1400. doi: 10.47750/pnr.2022.13.s06.184
- Victor, Pratama., Sri, Hartini. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. 13(3):234-253. doi: 10.20473/JMTT.V13I3.21139
- Wahyuti, D., & Poniman, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen. ProBank, 2(1), 39-54. <https://doi.org/10.36587/probank.v2i1.130>
- Yalçın, Karagöz., Fuat, Yalman., Yusuf, Karşın. (2022). The effect of service quality on patient satisfaction and patient loyalty in medical tourism: a study on the turkish diaspora. Toros üniversitesİ iisbf sosyal bilimler dergisi, doi: 10.54709/iisbf.1172168
- Yunike, Yunike., Hasni, Hasni., Suprpto, Suprpto. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. Sandi Husada : Jurnal Ilmiah Kesehatan, 12(1):183-189. doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. Technology Reports of Kansai University, 62(03), 221-232.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing, 52(2), 35-48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>