

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND HOSPITAL IMAGE ON BPJS
OUTPATIENT PATIENT LOYALTY MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION
AT HOSPITAL PURI ASIH SALATIGA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN BPJS DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PASIEN DI RSU PURI ASIH SALATIGA**

Shelomita Frita Seri Taresa Singarimbun¹, Rudy C. Tarumingkeng², Saparso³

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Kristen Krida Wacana^{1,2,3}

shelomitafst@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, hospital image, and customer satisfaction on patient loyalty in hospitals. The results show that service quality has a significant impact on customer satisfaction, indicating that an improvement in service quality will enhance patient satisfaction. Furthermore, hospital image affects customer satisfaction, making the related hypothesis acceptable. However, findings on hospital image and loyalty suggest that patients' expectations of hospital services remain below their expectations. Customer satisfaction was found to influence patient loyalty, but the related hypothesis was not accepted. Additionally, service quality does not have a direct effect nor a mediated effect through customer satisfaction on patient loyalty. These findings imply that hospital management should further improve service quality and build a positive hospital image to enhance patient loyalty.

Keywords: Service Quality and Hospital Image, BPJS Outpatient Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Hospital Puri Asih Salatiga.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya, citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis terkait dapat diterima. Namun, citra rumah sakit dan loyalitas menunjukkan bahwa ekspektasi pasien terhadap layanan rumah sakit masih di bawah harapan. Kepuasan pelanggan ditemukan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, tetapi hipotesis terkait tidak dapat diterima. Selain itu, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung maupun yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan membangun citra rumah sakit yang positif guna meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit, Loyalitas Pasien Rawat Jalan BPJS, Kepuasan Pasien, RSU Puri Asih Salatiga.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik melibatkan berbagai aspek kehidupan yang beragam. Dalam praktiknya, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk layanan dasar dan umum. Bagi setiap individu di negara ini, menjaga kesehatan mereka adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi agar dapat menjalani kehidupan yang panjang dan sehat. Selain itu, untuk membangun

masyarakat yang sejahtera, setiap pemerintah daerah harus menyediakan infrastruktur yang mendukung kesehatan. Kesehatan menjadi fokus utama pemerintah dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat, sehingga modifikasi layanan kesehatan menjadi kunci untuk mencapai hal tersebut (Evandinnartha *et al*, 2023).

Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga adalah rumah sakit Tipe C yang berdiri pada Januari 2000. Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga ini telah

memiliki layanan paripurna yang mencakup layanan poliklinik umum, poliklinik gigi, poli mata, dokter spesialis, dokter subspesialis, medical check up, apotik, vaksinasi, immune booster, dan evakuasi medis. Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga melakukan investasi yang cukup besar dari sisi fasilitas. Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga kini dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan yang cukup lengkap dan modern untuk melayani berbagai macam pelayanan klinis.

terdapat peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun yang dilakukan oleh RSUD Puri Asih Salatiga. Terdapat masalah dalam kualitas pelayanan berdasarkan telaah komplain pasien yaitu kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Puri Asih Salatiga dalam semua aspek. Dilihat dari laporan survey kepuasan pasien dari tahun 2019 hingga 2023, peneliti melihat dari 100 pasien 68 pasien sering mengeluhkan waktu tunggu pasien, dimana banyak pasien yang mengeluh sudah mendaftar terlebih dahulu namun belum diberikan pelayanan serta waktu menunggu hingga berjam-jam namun pelayanan tak kunjung diberikan dan waktu tunggu untuk memasuki rawat inap yang dimana pasien telah dijadwalkan waktu operasinya namun belum mendapatkan ruangan rawat inap, selain itu kebersihan serta tanggapan tenaga medis yang kurang komunikatif serta kurang ramah terhadap komplain pasien juga sering dikeluhkan sehingga kepuasan pasien jadi menurun yaitu (69,87%) dikarenakan belum terdapat penyelesaian masalah yang dikeluhkan hingga saat ini.

Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien yang menggunakan BPJS dan Asuransi Mandiri sering dikeluhkan oleh pasien.

Dilihat dari 10 pasien BPJS, 7 diantaranya mengeluhkan ketidaksetaraan dalam melayani pasien BPJS dan Asuransi Mandiri, yaitu lama waktu dalam melayani pada *counter* pendaftaran, dimana pasien diminta menunggu dalam waktu lama namun pasien dengan asuransi mandiri akan didahulukan terlebih dahulu. Sehingga berdasarkan keluhan kualitas pelayanan tersebut menurunkan kepuasan pasien terutama pada pasien BPJS yang memilih berobat di tempat Kesehatan lainnya sehingga secara tidak langsung menurunkan loyalitas pasien terhadap RSUD Puri Asih Salatiga.

Terdapat gap antara kondisi lapangan dengan hal yang berada pada teori, Seperti yang diungkapkan oleh Anggasta, *et al* (2013) kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan medis, tetapi juga dari aspek komunikasi, empati, waktu tunggu, dan banyak hal lain yang mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan (Anggasta *et al.* 2013). Selain itu keluhan yang dirasakan pasien dengan menggunakan BPJS sering terjadi, sedangkan berdasarkan teori BPJS Kesehatan, sebagai lini depan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia, memegang tanggung jawab yang besar dalam menjamin kualitas pelayanan medis bagi rakyat. Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan berkolaborasi dengan berbagai rumah sakit dan klinik di seluruh negeri untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya, BPJS

Kesehatan tak jarang mendapat kritik (Solechan, 2019).

Selain masalah pada kualitas pelayanan, terdapat pula masalah pada citra Rumah sakitnya yaitu mempunyai pelayanan yang kurang memuaskan jika dibandingkan dengan rumah sakit milik swasta lainnya. Walaupun begitu, kunjungan pasien di RSUD Puri Asih Salatiga pada tahun 2023 baik di pasien rawat inap maupun rawat jalan mayoritas mengalami peningkatan setiap bulannya, namun adakalanya juga dalam beberapa bulan mengalami penurunan. Keadaan tersebut memang terkesan fluktuatif, namun hal itu juga mengindikasikan tetap adanya kepercayaan masyarakat untuk memilih RSUD Puri Asih Salatiga sebagai salah satu rumah sakit pilihannya. Menurut data dari RSUD Puri Asih Salatiga di tahun 2023 jumlah pasien rawat jalan mencapai 80.679 orang dan rawat inap mencapai 6.768 orang, jika ditotal menjadi 84.447 orang. Berdasarkan data tersebut peneliti dapat melihat menurunnya kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta loyalitas pasien dilihat dari penurunan jumlah pasien yang berkunjung yang mengalami penurunan.

Selain adanya perbedaan atau gap antara kondisi di lapangan dengan hal yang seharusnya terjadi, terdapat pula perbedaan hasil penelitian antara beberapa peneliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulanda, et al pada tahun 2019 menyatakan bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan memilih. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Sari, et al pada tahun 2014 menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Mengacu pada studi Nugroho dan Prasetyo pada tahun 2020, penanganan keluhan yang cepat, responsif, dan efisien tidak hanya bisa memperbaiki citra dari lembaga pelayanan kesehatan tetapi juga dapat

meningkatkan kepuasan serta membangun loyalitas pasien (Nugroho and Prasetyo, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di RSUD Puri Asih Salatiga.

METODE

Jenis Studi

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian survei. Menurut Kerlinger (Sugiyono, 2003), penelitian survei diartikan sebagai penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil. Data yang diolah pada penelitian survei yakni data yang berasal dari sampel pada populasi tersebut, sehingga kejadian-kejadian relatif distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologi dapat ditemukan. Tujuan penggunaan penelitian survei pada penelitian ini yakni untuk mempelajari bagaimana kualitas pelayanan dan citra rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (Yunida, 2016).

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di RSUD Puri Asih Salatiga yang melakukan pemeriksaan lebih dari satu kali. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi

Pengertian dari populasi menurut Sugiyono (2018) adalah keseluruhan gejala yang ingin diteliti. Lebih luasnya, Sugiyono menjelaskan bahwa populasi termasuk semua objek yang ada di dalam suatu tempat yang akan diteliti yang mana akan dijadikan target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi adalah kelompok penuh dari individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks ini, populasi penelitian adalah sebanyak 200 pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di RSUD Puri Asih Salatiga.

Sampel

Sampel adalah bagian yang diambil dari populasi penelitian yang digunakan untuk menggeneralisasi hasil penelitian terhadap populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel dilakukan karena keterbatasan waktu, sumber daya, dan keterjangkauan dari keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, sampel penelitian ialah pasien rawat jalan BPJS di RSUD Puri Asih Salatiga yang diambil sebagai representasi dari populasi. Metode penentuan sampel yang digunakan pada studi berikut adalah metode purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan melakukan perhitungan tertentu.

Besar sampel ini ditentukan dengan rumus yang didasarkan pada tujuan penelitian, jenis penelitian dan skala variabel dependen. Dengan tujuan penentuan sehingga rumus yang dipakai untuk rumusan jumlah besar sampel penelitian adalah rumus Slovin menurut Sugiyono, 2011.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel dan dari jumlah populasi 200 pasien telah ditentukan *margin of error*

sebesar 6% atau 0,06. Maka perhitungan sampelnya adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,06)^2}$$

$$n = \frac{200}{1,72}$$

$n = 116,27$ dibulatkan menjadi 116

Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar 116 responden. Untuk menghindari kuesioner yang tidak terisi maupun kesalahan dalam pengisian kuesioner maka peneliti menambah jumlah sampel menjadi 120 responden.

Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang ditetapkan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi (Notoatmodjo, 2018). Kriteria inklusi pada penelitian adalah pasien rawat jalan BPJS di RSUD Puri Asih Salatiga dengan frekuensi lebih dari satu kali.

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kondisi suatu bagian dari populasi yang tidak dapat dijadikan sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Dari data yang didapat dilakukan analisis dengan menggunakan software SMART PLS 3. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan bpjs dimediasi oleh kepuasan

pasien di RSUD PURI ASIH SALATIGA. Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 100 responden yang pernah melakukan mendapatkan pelayanan pada

RSUD PURI ASIH SALATIGA. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tertutup dengan menggunakan skala likert 1- 5

Hasil Penelitian

Analisis Diskripsi Data

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	43	36%
2	Perempuan	77	64%
Total		120	100%

Karakteristik responden (120 responden) yang mendominasi pengisian kuesioner yaitu sebanyak 77 orang

(64 %) adalah wanita, sedangkan laki-laki sebanyak 43 orang atau 36%

Karakteristik responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	<25 Tahun	14	12%
2	26-35 Tahun	29	24%
3	36-45 Tahun	30	25%
4	46-55 Tahun	32	26%
5	>55 Tahun	15	13%
Total		120	100%

Darai data diatas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 46-55 tahun sebanyak 32 responden atau 26%, responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 30 responden atau 25%, responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 29 responden atau 24%,

responden dengan usia >55 tahun sebanyak 15 responden atau 13% dan responden dengan usia <25 tahun sebanyak 14 responden atau 12%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang ditemui selama penelitian ini berusia dewasa.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

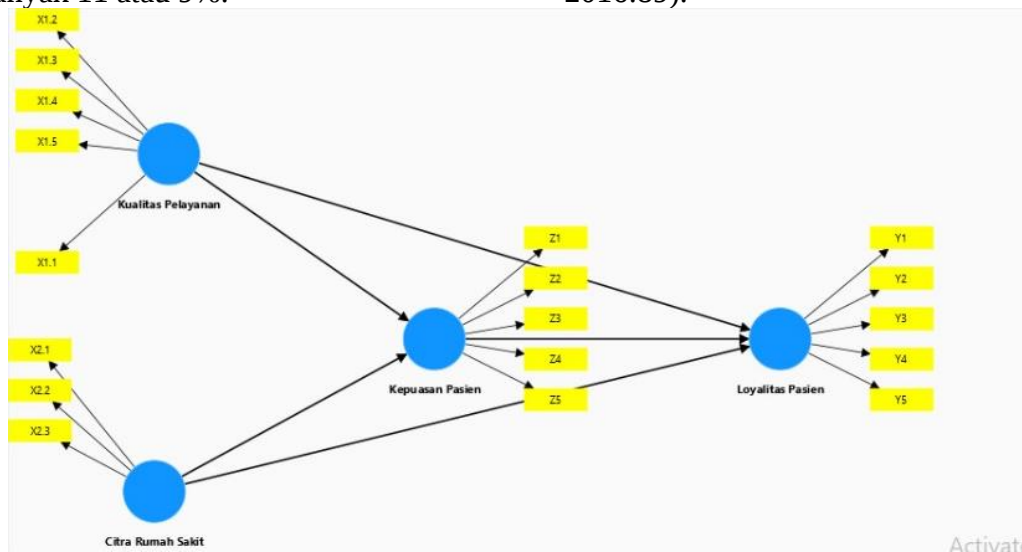
No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	SD / SMP	38	32%
2	SMA/K	65	54%
3	Diploma	6	5%
4	Sarjana	11	9%
Total		120	100%

Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar mengenyam tingkat pendidikan SD/SMP sebanyak 38 responden atau 32%, responden dengan tingkat pendidikan SMA/K sebanyak 65 responden atau 54%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 6 responden atau 5% dan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 11 atau 9%.

Hasil Analisis Data

Perancangan Model Pengukuran

Pada penelitian ini, konstruk pada masing-masing variabel bersifat reflektif, pada gambar dibawah ini, dapat dilihat kostruk pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien dan loyalitas pasien bersifat reflektif, sehingga refleksi nya harus mengarahkan pada indikator (Gozali, 2016:89).



Gambar 1. Perancangan Outer Model

Evaluasi Model

Evaluasi model dilakukan dengan melihat hasil konstruk dari outer model dan inner model, untuk membaca hasilnya dapat dilihat report dari PLS Algorithm pada software SmartPLS.

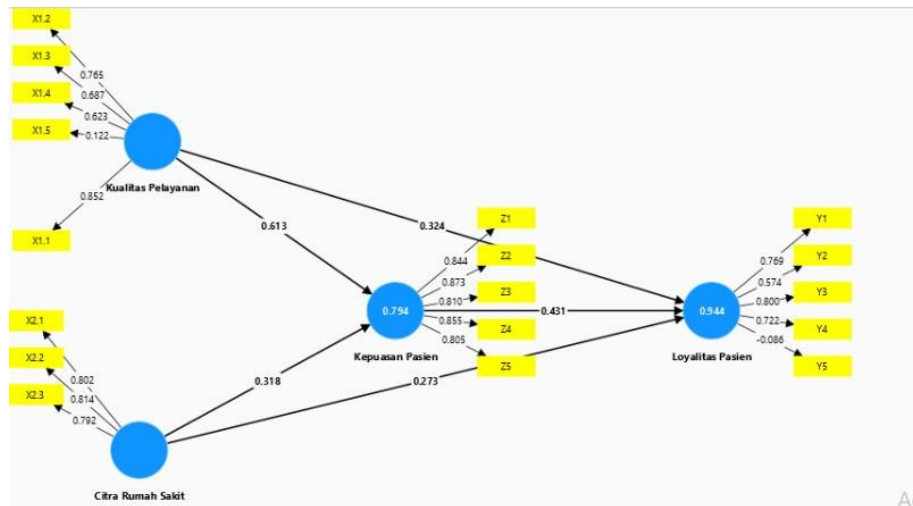
Pengujian Outer Model

Pengujian outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, untuk mengetahuinya dapat dilihat pada validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Validitas Konvergen (convergent validity)

Validitas konvergen digunakan untuk mengetahui validitas setiap

indikator terhadap variabel latennya, pada *software SmartPLS* untuk melihat hasil dari validitas maka dapat dilihat pada tabel *outer loading*. Pada tabel *outer loading* terdapat angka atau nilai yang menunjukkan indikator menunjukkan kesamaan dengan variabel konstruknya. Nilai untuk indikator dikatakan valid, apabila indikator menjelaskan variabel konstruknya dengan nilai $>0,7$ (lebih dari No. koma tujuh), berdasarkan penjelasan (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014), sedangkan nilai yang dibawah 0,7 sebaiknya lakukan penghapusan pada indikator tersebut. Pada gambar 2 dapat dilihat loading factor model, untuk menjelaskan secara detail nilai dari *outer loading* dapat dilihat pada tabel 4.

**Gambar 2. Loading Faktor Model**

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa nilai muatan (*loading*) sudah memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,70 dan sudah dikatakan bahwa semua indikator dikatakan valid.

Pengujian selanjutnya adalah menguji validitas diskriminan, pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah

suatu indikator reflektif merupakan pengukuran yang baik bagi konstruknya berdasarkan prinsip bahwa indikator berkorelasi tinggi terhadap konstruknya. Tabel 4. dibawah ini menunjukkan hasil *cross loading* dari pengujian validitas diskriminan.

Tabel 4. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator

	Citra Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
X1.1			0.852	
X1.2			0.765	
X1.3			0.687	
X1.4			0.623	
X1.5			0.122	
X2.1	0.802			
X2.2	0.814			
X2.3	0.792			
Y1				0.769
Y2				0.574
Y3				0.800
Y4				0.722
Y5				-0,086
Z1		0.844		
Z2		0.873		
Z3		0.81		
Z4		0.855		
Z5		0.805		

Dari hasil tabel 4. dapat diketahui muatan (loading) pada variabel kualitas pelayanan memiliki indikator yang tidak valid atau kurang dari 0,70 yaitu pada indikator X1.3, X1.4, dan X1.5, pada variabel loyalitas pasien juga memiliki indikator yang tidak valid atau kurang dari 0,70 yaitu indikator Y2 dan Y5.

Sebelum dilakukan uji selanjutnya, terlebih dahulu indikator yang tidak valid itu dilakukan penghapusan (*dropping*) kemudian dilakukan perhitungan ulang untuk memberikan keyakinan bahwa nilai loading sudah diatas 0,70. Gambar 4.5 menunjukkan hasil penghapusan indikator yang tidak valid.

Tabel 5. Cross Loading

	Citra Rumah Sakit	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
X1.1	0.683	0.590	0.852	0.545
X1.2	0.545	0.697	0.765	0.538
X2.1	0.802	0.656	0.583	0.676
X2.2	0.814	0.546	0.656	0.414
X2.3	0.792	0.775	0.543	0.545
Y1	0.656	0.518	0.596	0.769
Y3	0.558	0.650	0.618	0.800
Y4	0.783	0.640	0.663	0.722
Z1	0.638	0.844	0.618	0.618
Z2	0.723	0.873	0.363	0.363
Z3	0.683	0.81	0.383	0.383
Z4	0.754	0.855	0.272	0.272
Z5	0.534	0.805	0.543	0.543

Pengujian Validitas Diskriminan pada SmartPLS menggunakan hasil uji cross loading, dengan ketentuan indikator harus mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel lainnya yaitu 0,7 menurut (Hair, 2017). Dari hasil tabel 5 dapat dilihat bahwa indikator konstruk mempunyai korelasi lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan kata lain semua pengujian validitas diskriminan indikator sudah

valid. Metode lain untuk menguji validitas diskriminan yaitu dengan melihat nilai AVE dan akar kuadrat dari AVE, dengan ketentuan apakah setiap konstruk memiliki korelasi lebih besar daripada korelasi antara konstruk lainnya. Sebelum melihat korelasinya, nilai AVE dikatakan valid jika lebih besar dari 0,4. Grafik pada Gambar menunjukkan nilai AVE dan nilai Kuadrat AVE.

Tabel 6. Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Citra Rumah Sakit	0.853
Kepuasan Pasien	0.898
Kualitas Pelayanan	0.871
Loyalitas Pasien	0.903

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai AVE sudah lebih dari 0,5, dengan kata lain bahwa semua kontruk sudah valid atau bisa dikatakan kontruk sudah dapat menjelaskan variansi itemnya.

Uji Reliabilitas / *Composite Reliability*

Uji reliabilitas pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh

mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas yaitu melihat dari composite reliability. Composite reliability menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai composite reliability dan cronbach alpha diatas 0,70.

	<i>Cronbach's Alpha Composite Reliability</i>	
Citra Rumah Sakit	0,956	0,963
Kepuasan Pasien	0,925	0,939
Kualitas Pelayanan	0,890	0,917
Loyalitas Pasien	0,950	0,957

Berdasarkan hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai dari composite reliabilty dan cronbach alpha yang lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sudah konsisten dan memiliki reliabilitas yang baik.

Pengujian Inner Model (Model Struktural)

Pengujian R-squared (R²) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur tingkat Goodness of Fit suatu model struktural. Nilai R-squared (R²) dipergunakan untuk mengukur seberapa besar variabel laten endogen yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan mediasi) dijelaskan oleh variabel laten eksogen yang merupakan variabel independen.

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Citra Rumah Sakit	0,759	0,754
Kepuasan Pasien	0,532	0,517

Uji Signifikansi Jalur (Inner Model)

Uji signifikansi jalur digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji ini dilakukan dengan prosedur bootstrapping. Bootstrapping adalah prosedur untuk menghasilkan T-statistic untuk melihat signifikansi baik inner maupun *outer*

model. Setelah menyelesaikan langkah T-Statistic akan muncul Path Coefficient. Jika Nilai t yang muncul lebih besar dari 1,66 (N=100) maka dapat dikatakan signifikan. Arah pengaruh ditunjukkan oleh nilai original sample, jika nila original sample lebih dari 0 maka arah pengaruh positif, jika kurang dari 0 maka arah pengaruh negatif.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Layanan -> Loyalitas	0,402	0,396	0,146	2,762	0,006
Citra Rumah Sakit -> Loyalitas	0,288	0,269	0,177	5,628	0,004
Kualitas pelayanan -> Kepuasan	0,324	0,337	0,097	3,329	0,001
Citra rumah sakit -> Kepuasan Pelanggan	0,592	0,576	0,115	5,164	0,000
Kepuasan -> Loyalitas	0,078	0,099	0,194	5,401	0,000

- a. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas Layanan terhadap Loyalitas memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,006 dan nilai T Statistics sebesar 2,762. Karena nilai *P value* $0,06 < 0,05$ dan nilai T Statistics $2,762 > 1,66$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas.
- b. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa citra rumah sakit terhadap Loyalitas memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,004 dan nilai T Statistics sebesar 5,628. Karena nilai *P value* $0,004 < 0,05$ dan nilai T Statistics $5,628 > 1,66$, maka dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit signifikan dan berpengaruh terhadap Loyalitas.
- c. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas Layanan terhadap kepuasan memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,001 dan nilai T Statistics sebesar 3,329. Karena nilai *P value* $0,001 < 0,05$ dan nilai T Statistics $3,329 > 1,66$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan.
- d. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa citra rumah sakit terhadap kepuasan memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,000 dan nilai T Statistics sebesar 5,164. Karena nilai *P value* $0,000 < 0,05$ dan nilai T Statistics $5,164 > 1,66$, maka dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit signifikan dan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan.
- e. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan terhadap Loyalitas memiliki nilai *original sample* positif dan *P value* sebesar 0,000 dan nilai T Statistics sebesar 5,401. Karena nilai *P value* $0,000 < 0,05$ dan nilai T Statistics $5,401 > 1,66$, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan signifikan dan berpengaruh terhadap Loyalitas.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan -> Loyalitas	0,093	0,089	0,064	1,449	0,148
Citra Rumah Sakit -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas	0,170	0,158	0,113	1,503	0,134

- f. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif 1,449 dan *P value* sebesar 0,148. Karena nilai *P value* 0,148 > 0,05, maka disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pengaruh tidak langsung signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.
- g. Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien memiliki nilai *original sample* positif 1,503 dan *P value* sebesar 0,134. Karena nilai *P value* 0,134 > 0,05, maka disimpulkan bahwa citra rumah sakit terdapat pengaruh tidak langsung signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Pembahasan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien adalah 0,006 lebih kecil dari nilai α (0,05), maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi loyalitas pasien pengguna BPJS di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Perusahaan yang berhasil bertahan dalam usahanya adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Kualitas pelayanan

merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung, Kotler dan Keller (2012:145). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan.

Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti bila kualitas layanan di rumah sakit semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Kepuasan pasien ini menjadi parameter yang sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penanganan Keluhan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti penanganan keluhan yang baik, cepat dan responsif akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Loyalitas pelanggan juga dapat terbentuk dari kepuasan konsumen yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, Kotler dan Keller (2012:177). Sehingga perusahaan perlu menunjukkan nilai tambah untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen merasa puas dan diharapkan akan berkunjung lagi.

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah pertama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pasien dikarenakan pada pasien BPJS pelayanan sangat diperhatikan serta

menjadi tolak ukur dalam keadilan yang diberikan pada pasien BPJS atau Mandiri serta menjadi penentu dalam loyalitas pasien.

Citra Rumah Sakit berpengaruh terhadap Loyalitas

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien adalah 0,004 lebih kecil dari nilai α (0,05), maka disimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Hal ini menunjukkan bahwa indikator citra rumah sakit mempengaruhi secara signifikan loyalitas pasien pengguna BPJS kesehatan di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Yang diartikan semakin baik citra rumah sakit maka semakin meningkat loyalitas pasien pengguna BPJS di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Menurut Nur kholis (2018) Citra merupakan persepsi yang diberikan terhadap objek, dimana dalam hal ini terkait dengan produk atau jasa yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber. Citra berhubungan dengan sikap yang didalamnya berupa keyakinan terhadap suatu merek. Citra positif yang tertanam dalam diri konsumen memiliki kemungkinan lebih besar untuk melakukan pembelian Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu objek. Selain itu citra dapat dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, karena citra rumah sakit mencerminkan reputasi dan keunggulan bersaing, sehingga kemudiandapat meningkatkan keberhasilan kinerja rumah sakit Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang mampu memberikan rasa kepuasan

kepada pengguna jasa Kesehatan pada saat merasakan jasa pelayanan medis yang didapatkan, yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata masyarakat dan penyedia layanan menurut kebutuhan masyarakat dan standar etik profesi. Ketika penyedia jasa berusaha meningkatkan kualitas dengan keadaan sadar dengan kemauan serta sesuai dengan kebutuhan pelanggannya maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah kedua yaitu citra rumah sakit tberpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dikarenakan pada pasien BPJS dikarenakan pada pasien BPJS juga terpengaruh oleh citra rumah sakit walau umumnya dimana pada pasien BPJS terpengaruh pada ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi loyalitas.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien adalah 0,001 lebih kecil dari nilai α (0,05), maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Yang diartikan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien pengguna BPJS di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Hubungan pengaruh antara variabel-variabel eksogen (*independent*)

terhadap variabel endogen (*dependent*) dilihat dari nilai uji *T-Statistic* bila nilainya $> 1,96$ atau *P Value* $> 0,05$. Kualitas Layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan karena nilai *T-Statistic* 5,164 $> 1,96$, *P-value* 0,000 $< 0,05$ dan *Original sample* 0,592 (positif), maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima.

Menurut Philip Kotler dan Helen Adams Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Christopher Lovelock and Jochen Wirtz (2011, 74)

“Customer satisfaction is as an attitude like judgment following a consumption experience, most research confirms that the confirmation or disconfirmation of preconsumption expectations is the essential determinant of satisfaction.”

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah ketiga yaitu kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan pada pasien BPJS pelayanan sangat diperhatikan serta menjadi tolak ukur dalam keadilan yang diberikan pada pasien BPJS atau Mandiri serta menjadi penentu dalam kepuasan pasien.

Citra Rumah Sakit berpengaruh terhadap kepuasan

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,05), maka disimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Hal ini menunjukkan bahwa indikator citra rumah sakit mempengaruhi secara signifikan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga. Yang diartikan semakin baik citra rumah sakit maka semakin meningkat kepuasan pasien pengguna BPJS di pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Penelitian ini mendukung riset sebelumnya yaitu oleh (Kuntoro & Istiono, 2017) membuktikan bahwa Citra perusahaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sementara itu (Yunus, 2011) juga membuktikan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. Kemudian, Gutama et al. (2014) bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara citra terhadap kepuasan.

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah keempat yaitu citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan pada pasien BPJS semakin baik citra rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra rumah sakit, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh

positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien adalah 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,05) maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sadeh, (2017) yang menunjukkan bahwa, jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, kepuasan pasien pasti mengarah pada kesetiaan mereka. Ada korelasi positif antara kepuasan pasien dan loyalitas mereka, sehingga pasien yang merasa lebih puas dengan pelayanan, mereka akan lebih setia kepada rumah sakit, dan akibatnya adalah meningkatnya loyalitas pada pasien yang itu adalah tujuan dari semua rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Begitu juga dalam Meesala and Paul, (2018), kepuasan pasien berhubungan secara langsung dengan loyalitas pasien kepada rumah sakit.

Dalam Fatima et al., (2018) dan Kulsum and Syah, (2017) kualitas pelayanan kesehatan berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Dalam Suciati and Hidayah, (2013) juga dijelaskan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Di samping itu juga menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien dan kualitas pelayanan (Jamaluddin and Ruswanti, 2017).

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah kelima yaitu bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dikarenakan

pada pasien BPJS kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan, dapat meningkatkan loyalitas pada pasien.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas di mediasi Kepuasan

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah 0,148 lebih besar dari nilai α (0,05) maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau belum mampu memberikan tingkat kepuasan sehingga pasien belum memberikan loyalitasnya untuk datang kembali ke Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Pulang Pisau Hal tersebut tidak sesuai dengan teori yang menyatakan perusahaan yang dapat memberikan layanan yang berkualitas dan konsumen merasa mendapatkan kepuasan maka akan tercipta loyalitas konsumen, dan sebaliknya (Kotler, 2002). Teori tersebut juga tidak mendukung dengan pendapat Sviokla (dalam Lupioadi 2001:145) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari konsumen terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang ditampilkan oleh suatu perusahaan merupakan salah satu stimulus yang menciptakan konsumen melakukan transaksi kembali dengan perusahaan jasa tersebut. Hasil Penelitian ini mendukung penelitian Edris (2021) yang

mengatakan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah keenam yaitu kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dikarenakan pada pasien BPJS pelayanan sangat diperhatikan serta menjadi tolak ukur dalam keadilan yang diberikan pada pasien BPJS atau Mandiri serta menjadi penentu dalam loyalitas pasien namun tidak selalu loyalitas yang pasien lakukan didasari oleh kepuasan akan pelayanan namun kebutuhan dimana fasilitas kesehatan yang berada di Pulau Pisang sangat terbatas sehingga tidak terdapat pilihan fasilitas kesehatan lain untuk berobat.

Citra Rumah Sakit berpengaruh terhadap Loyalitas di mediasi Kepuasan

Hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah 0,134 lebih besar dari nilai α (0,05) maka disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak mempengaruhi hubungan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Umum Puri Asih Salatiga.

Responden datang berobat kembali karena dirujuk oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti klinik BPJS Kesehatan dan bidan praktek. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah tidak signifikan yang berarti tidak ada efek mediasi dari kepuasan pelanggan karena kualitas layanan tidak berdampak pada loyalitas bila dimediasi oleh kepuasan pelanggan, Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan

Pelanggan adalah tidak signifikan yang berarti tidak ada efek mediasi dari Kepuasan Pelanggan karena penanganan keluhan tidak berdampak pada loyalitas baik dimediasi atau tidak dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Kesimpulan berdasarkan permasalahan, hasil penelitian ini serta di bandingkan dengan penelitian terdahulu, menjawab rumusan masalah ketujuh yaitu kepuasan pasien tidak memediasi hubungan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dikarenakan pada pasien BPJS pelayanan sangat diperhatikan serta menjadi tolak ukur dalam keadilan yang diberikan pada pasien BPJS atau Mandiri serta menjadi penentu dalam loyalitas pasien namun tidak selalu loyalitas yang pasien lakukan didasari oleh kepuasan akan citra rumah sakit namun kebutuhan dimana fasilitas kesehatan yang berada di sekitar dangat jarang sehingga RSU Puri Asih Salatiga dapat menjadi solusi.

PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas Layanan signifikan dan **berpengaruh** terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti bila kualitas layanan di rumah sakit semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

1. Citra rumah sakit dan loyalitas **berpengaruh** terhadap Loyalitas yang berarti citra rumah sakit yang menerima layanan di rumah sakit masih di bawah ekspektasi atau harapan.
2. Kualitas Layanan **berpengaruh** terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Citra Rumah Sakit **berpengaruh** terhadap Kepuasan Pelanggan maka hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat diterima.
4. Kepuasan Pelanggan **berpengaruh** terhadap Loyalitas maka hipotesis

kelima dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

5. **Tidak berpengaruh** Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah ... (cek kembali)
6. **Tidak berpengaruh** Kualitas Layanan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan adalah ... (cek kembali)

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana (2015), Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. Prodi Kesmas Universitas Esa Unggul. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Agnes, E. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiapan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Utama*, 3(02 Januari), 2276-2283. Retrieved From [Http://Jurnalmedikahutama.Com/Index.php/Jmh/Article/View/448](http://Jurnalmedikahutama.Com/Index.php/Jmh/Article/View/448)
- Alquransyah, A. *et al.* (2022) 'Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Stmi Jakarta', *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi*, 1(2), pp. 614–624. Available at: <https://doi.org/10.59818/jpi.v1i2.27>.
- Andriyanto, D. R., Tajang, R., & Taufik, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung. *Jurnal Mirai Management*, 01(01), 1–9. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/jhmss/article/view/695>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Anggasta, G., Nurcahyanto, H. and Sulandari, S. 2013. "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang", *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(1), pp. 133–140.
- Ardiyanto, M. A., & Tabrani, M. (2019). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1).<https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1290>
- Dewi, RR (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening.
- Elida, S., & Putri, A. berliana. (2020). Citra perusahaan sebagai aset. *Prosiding*
- Fandy Tjiptono. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset. Page 3
- Indrasari meithiana. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan* (1st ed.). unitomo press. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*. Edisi 15,
- Kemenkes RI (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', (3), pp. 1–80.
- Kemenkes RI (2022) 'Daftar kelas dan jenis rumah sakit pada sistem informasi rumah sakit (sirs)'. Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

- Kotler, P., & Armstrong, G. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lesmana, R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 25–37. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/2464>
- Lestari, Y.P. (2015) ‘Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra RumahSakit Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pasien di RS. PKU Muhammadiyah Bantul’, Muhammadiyah Yogyakarta [Preprint].
- Mufrizal 2021 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Tesis. Program Magister Ilmu Administrasi Publik. Medan: Universitas Medan Area.
- Pohan, I. S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Pohan, I.S. (2015) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sektiyaningsih, I.S., Arif, H. and Rosalina, S.S. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien’, *Journal Business Studies*, 04(1), pp. 174–175.
- Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan* 2020, 230–241.
- Solechan, S. (2019) ‘Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik’, *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), pp. 686–696. Available at: <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>.
- Suarti, N.B. (2021) ‘Elemen service quality yang berdampak pada kepuasan pelanggan’, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(2), p. 274.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2019). *Pengantar public relations kontemporer* (E. Suryadi & N. Nur,M (eds.); 2nd ed.). REMAJA ROSDAKARYA.
- Tangkas Sibarani (2017). Penelitian ini mengenai hubungan antara kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi Offset.
- Wu, C.-C. (2011) ‘The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty’, *African Journal of Business Management*, 5(12), pp. 4873–4882. Available at: <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>.
- Yanto, Winoto H, Fushen (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera).
- Yunida (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Wulanda, Nourma, Zakaria Wahab dan Ahmad Widad. 2019. Pengaruh Harga, Word of Mouth dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian dalam Memilih Event Organizer (Studi Kasus di UN Production). *Journal of Management and Business Review*. Vol 16 No 1.
- Sari, Rindang Lista, Silvy L. Mandey, Agus Supandi Soegoto. 2014. Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 2 No 2.
- Nugroho, A., & Prasetyo, H. (2020). Strategi Penanganan Keluhan Pasien untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Klinik Z. *Jurnal Kesehatan Publik*
- Asmaryadi, A. et al. (2020) 'Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency', *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), pp. 147–151. Available at: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>.
- Sholeh, M. and Chalidyanto, D. (2021) 'The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang', *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), pp. 148–157. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>.
- Sofia, T.A. (2023) 'The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital', *Journal of Social Research*, 2(3), pp. 765–780. Available at: <https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- Gutama, H. K., Narto, & Sudarso, I. (2014). Upaya Peningkatan Penjualan dengan Pendekatan Metode Quality dan Focus Group Discussion pada Kafe House of Padmaning Surabaya. *Prosiding SNST Ke-5 Tahun 2014 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang* 17, 2011, 17–22.
- Yunus, R. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB pada KPTSA Kabupaten Bone). *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 113–125. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.28>