

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit

Firda Nur Laila¹, Vip Paramarta²
^{1,2} 1Universitas Sangga Buana Bandung
firdalaila501@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial dalam dunia medis modern. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien mereka. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi pustaka atau kajian pustaka. Sumber data yaitu dari artikel jurnal dan buku. Teknis analisis data menggunakan analisis isi atau konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dari segi interaksi tenaga medis, fasilitas yang memadai, maupun proses pelayanan yang efisien, cenderung meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi, pada gilirannya, memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Konsekuensi, Loyalitas

ABSTRACT

The quality of health services is crucial in the modern medical world. Along with the development of technology and increasing competition in the health care sector, hospitals, clinics, and other health facilities are increasingly aware of the importance of providing the best service to their patients. Quality services not only include technical medical aspects, but also comfort, attention, and interaction between medical personnel and patients. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction and its consequences for loyalty in hospitals. The research method used was qualitative with a literature study or literature review approach. Data sources are from journal articles and books. Data analysis techniques use content analysis. The results of the study showed that service quality is a key factor that contributes significantly to the level of patient satisfaction. Hospitals that are able to provide quality services, both in terms of medical personnel interactions, adequate facilities, and efficient service processes, tend to increase patient satisfaction. High patient satisfaction, in turn, has a positive impact on patient loyalty. Patients who are satisfied with their care experience are more likely to return to use the same hospital services and recommend them to others.

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

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial dalam dunia medis modern (Karwiti dkk, 2021). Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien mereka (Terengganu dkk, 2021). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Harmawati dkk, 2020). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Nurhaeni dkk, 2022).

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu (Aini dkk, 2021). Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Masih fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Rahmanti dkk, 2022).

Isue tentang loyalitas pasien yang terjadi saat ini berkembang seiring berjalannya waktu. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif

dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Lestasi dkk, 2020). Semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan dan fasilitas medis yang bersaing untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang lebih baik untuk mempertahankan dan menarik pasien (Amahoru dkk, 2021).

Masalah aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Pasien mungkin mencari alternatif yang lebih terjangkau atau lebih mudah dijangkau jika biaya atau jarak menjadi kendala. Perkembangan teknologi di bidang kesehatan dapat membuka peluang baru untuk perawatan dan pengalaman pasien yang lebih baik (Harisa dkk, 2022). Namun, fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka mengadopsi teknologi ini dengan bijaksana dan mengkomunikasikan manfaatnya kepada pasien agar tidak kehilangan loyalitas pasien akibat ketidakmampuan untuk mengikuti perkembangan tersebut.

Pada era digital, perlindungan data pasien menjadi isu yang semakin penting. Ketika pasien merasa data pribadi mereka tidak aman atau dipergunakan dengan tidak etis, hal ini dapat mengganggu kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan dan mengurangi loyalitas pasien (Arif dkk, 2019). Perbedaan dalam preferensi dan kebutuhan pasien berdasarkan faktor demografis seperti usia, budaya, dan latar belakang sosial dapat mempengaruhi loyalitas. Fasilitas kesehatan perlu memahami perubahan ini dan menyediakan pelayanan yang sesuai untuk mempertahankan dan menarik beragam kelompok pasien (Mantow, 2022). Hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dan bagaimana pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk menjadi pelanggan tetap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

panduan berharga bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, mempertahankan dan menarik lebih banyak pasien, serta membangun reputasi yang kuat di masyarakat.

Kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor krusial yang menentukan kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan (Annisa dkk, 2024). Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang cepat dan berkualitas, rumah sakit dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pasien (Rum dkk, 2019). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari interaksi dan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta kemudahan akses terhadap layanan.

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien (Sari dkk, 2021). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum mendapatkan layanan tersebut (Kualitas dkk, 2021). Pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap loyalitas pasien (Khoiriyah, 2021). Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan pasien mencari alternatif pelayanan di tempat lain, yang berdampak negatif pada reputasi dan keberlangsungan rumah sakit (Kualitas dkk, 2021).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Putri dkk, 2021). Kualitas pelayanan yang tinggi, yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan empati dalam memberikan perawatan, berkontribusi pada pengalaman positif pasien (Hutauruk, 2021). Dengan demikian, memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas adalah hal yang sangat penting bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan latar belakang tersebut,

penelitian ini bertujuan untuk menggali pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas di rumah sakit. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah tinjauan kepustakaan dengan sumber utama dari google scholar, buku serta disertai dengan referensi terkait dan artikel jurnal terkait topik pokok bahasan (Sabarrudin et al., 2023). Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik isi. Analisis untuk mendapatkan jawaban guna mencapai tujuan penelitian ini (Sabar et al., 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit, menghubungkan literatur-literatur yang sesuai dengan kajian yang dibahas sehingga mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang hakekat keberadaan manusia itu sendiri.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosa kata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Menurut Fitriani Saragih, (2023) kekhususan pengertian kualitas terletak pada faktor standar yang ditetapkan, yang ditinjau dari dimensi tertentu, misalnya komposisi kimiawi bahan baku, kekerasan, kekuatan, kerataan permukaan, ketepatan ukuran, dan beberapa faktor lain yang lebih bersifat Kosubjektif. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (Stiyawan dkk, 2023). Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga

meliputi proses lingkungan dan manusia (Surtinah, 2019).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelanggan mendapatkan hal yang sesuai dengan keinginannya maka kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik (Sholeh dkk, 2021). Apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Karwiti dkk, (2021) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan

Menurut Handayani dkk, (2020), pelayanan adalah aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Fajarini dkk, 2019). Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya (Utomo dkk, 2021). Menurut Afrashtehfar dkk, (2020), pelayanan adalah proses penyedia kebutuhan akan barang dan jasa bagi pihak yang membutuhkannya.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks dan multidimensional yang mencakup berbagai aspek dari interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan (Wei dkk, 2019). Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan meliputi faktor-faktor seperti keterampilan tenaga medis, efisiensi waktu, fasilitas yang

memadai, dan suasana yang mendukung kenyamanan pasien. Menurut Chen dkk, (2019), kualitas pelayanan dapat diukur melalui tiga dimensi utama: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup fasilitas dan sumber daya yang tersedia; proses berkaitan dengan cara layanan diberikan; dan hasil mencerminkan outcome dari pelayanan yang diterima oleh pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya berdampak pada kesehatan pasien, tetapi juga berpengaruh pada persepsi dan kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi memiliki potensi untuk meningkatkan reputasi mereka di masyarakat, yang pada akhirnya dapat menarik lebih banyak pasien (Kalaja, 2023).

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang diberikan untuk seseorang untuk orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh suatu yang diinginkan.

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran “outcome” layanan kesehatan yang sangat penting (Mulugeta dkk, 2019). Dalam konteks ini, kepuasan pasien bukan hanya merupakan indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga merupakan salah satu tujuan utama dari upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Ketika pasien menerima perawatan, mereka memiliki harapan tertentu mengenai kualitas layanan yang akan mereka terima (Lee, 2019). Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah pasien mengalami layanan kesehatan, yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja layanan yang mereka terima dengan harapan awal mereka.

Proses penilaian kepuasan pasien melibatkan berbagai faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Salah satu faktor utama adalah kualitas interaksi dengan tenaga medis. Ketika tenaga medis dapat berkomunikasi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan perhatian yang cukup, pasien merasa dihargai dan dipahami, yang meningkatkan tingkat

kepuasan mereka (Kristina dkk, 2021).

Selain itu, waktu tunggu juga merupakan faktor krusial dalam pengalaman pasien. Pasien cenderung merasa frustrasi jika harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan (Abekah-Nkrumah dkk, 2020). Oleh karena itu, rumah sakit yang dapat mengelola waktu tunggu dengan baik, misalnya melalui penjadwalan yang efisien, akan lebih mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Fasilitas yang tersedia di rumah sakit juga mempengaruhi kepuasan pasien. Ruang tunggu yang nyaman, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai semua berkontribusi terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Ketika fasilitas mendukung kenyamanan dan kebutuhan pasien, mereka cenderung merasa lebih puas (Kuwaiti, 2022).

Terakhir, hasil perawatan yang diterima oleh pasien menjadi indikator penting dalam penilaian kepuasan. Jika pasien merasakan perbaikan kondisi kesehatan setelah menjalani perawatan, mereka akan merasa puas dengan hasil yang dicapai. Sebaliknya, jika hasil perawatan tidak sesuai dengan harapan atau bahkan memperburuk kondisi mereka, hal ini dapat menimbulkan kekecewaan yang signifikan.

Secara keseluruhan, ketika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, mereka akan merasa puas dan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Namun, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, pasien akan merasa kecewa, yang dapat berakibat negatif terhadap tingkat kepuasan mereka (Siripipatthanakul dkk, 2021). Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk secara konsisten mengevaluasi dan meningkatkan semua aspek pelayanan untuk memastikan kepuasan pasien yang tinggi.

Kepuasan pasien juga memiliki dampak jangka panjang yang signifikan terhadap loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Ketika pasien merasa puas, mereka lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan harus difokuskan pada pencapaian kepuasan pasien

sebagai langkah strategis untuk membangun loyalitas yang kuat. Rumah sakit yang mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pasien akan lebih berhasil dalam mempertahankan dan menarik pasien baru, serta meningkatkan reputasi mereka di masyarakat.

Menurut Chen dkk, (2019) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkatannya dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberikan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya

Menurut Karwiti dkk, (2021) dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi. Secara umum dimensi kepuasan tersebut dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

Dimensi kepuasan kualitas dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut :

1. Tangibles, atau bukti fisik Dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan).
2. reliability, atau kehandalan Dimensi kehandalan (reliability) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu,

pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. Responsiveness, atau ketanggapan Dimensi ketanggapan (responsiveness) merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (resposive) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian Dimensi jaminan dan kepastian (assurance) meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. Empathy, atau empati Dimensi empati (empathy) diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pasien. Menurut Dubey dkk, (2019), kepuasan dapat diartikan sebagai respon emosional terhadap perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual. Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu, serta hasil dari perawatan.

Pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya mempengaruhi keputusan untuk kembali, tetapi juga memengaruhi rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, rumah sakit perlu berinvestasi dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

C. Loyalitas di Rumah Sakit

Loyalitas pasien di rumah sakit merupakan konsep penting yang mencerminkan komitmen jangka panjang pasien terhadap penyedia layanan kesehatan tertentu. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan seberapa sering pasien memilih untuk

kembali mendapatkan perawatan di rumah sakit yang sama, tetapi juga seberapa besar keinginan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada keluarga dan teman (Feleke dkk, 2020). Loyalitas ini terbentuk melalui serangkaian pengalaman positif yang dialami pasien selama proses perawatan, mulai dari interaksi dengan tenaga medis, kecepatan pelayanan, hingga kenyamanan fasilitas. Dengan demikian, pengalaman pasien memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi mereka terhadap rumah sakit (Kadwa dkk, 2020).

Pengalaman positif yang dirasakan pasien sering kali berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan meliputi berbagai aspek, termasuk profesionalisme tenaga medis, kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit. Ketika pasien merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang baik, mereka cenderung merasa puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat loyalitas mereka (Nguyen dkk, 2019). Sebaliknya, pengalaman negatif seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya perhatian dari staf, atau hasil perawatan yang tidak memuaskan dapat mengurangi loyalitas pasien dan mendorong mereka untuk mencari layanan di tempat lain.

Dalam penelitian, loyalitas pasien sering diukur dengan dua indikator utama: niat untuk kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Niat untuk kembali menggambarkan sejauh mana pasien merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan, sedangkan kesediaan untuk merekomendasikan menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan. Kedua indikator ini saling berkaitan dan memberikan gambaran tentang seberapa baik rumah sakit memenuhi harapan pasien (Sinyiza dkk, 2022).

Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien. Melalui pelatihan yang tepat untuk tenaga medis, peningkatan fasilitas, dan implementasi sistem umpan balik, rumah sakit dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pasien. Kesadaran akan pentingnya loyalitas pasien dapat membantu rumah sakit

dalam merencanakan strategi pemasaran dan pengembangan layanan yang lebih efektif, sehingga mampu mempertahankan pasien yang ada dan menarik pasien baru.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien mencakup kualitas pelayanan yang diterima, kepuasan pasien, serta hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan kualitas pelayanan cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, yang berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit.

Indikator pengukuran loyalitas pasien di rumah sakit dapat meliputi beberapa aspek, antara lain (Umohe dkk, 2020):

1. Frekuensi Kunjungan Ulang: Seberapa sering pasien kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama setelah kunjungan pertama.
2. Rekomendasi kepada Orang Lain: Kemauan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman, yang dapat diukur melalui survei kepuasan.
3. Tingkat Kepuasan: Pengukuran kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, yang dapat dilakukan melalui kuesioner atau wawancara.
4. Kesetiaan Merek: Tingkat keterikatan pasien terhadap rumah sakit tertentu, termasuk preferensi untuk menggunakan layanan di rumah sakit tersebut daripada di tempat lain.
5. Partisipasi dalam Program Loyalitas: Tingkat keterlibatan pasien dalam program loyalitas atau reward yang ditawarkan oleh rumah sakit.
6. Penggunaan Layanan Tambahan: Keinginan pasien untuk menggunakan layanan lain yang ditawarkan oleh rumah sakit, seperti layanan kesehatan preventif atau program kesehatan.
7. Umpan Balik Positif: Jumlah umpan balik positif yang diterima dari pasien melalui survei atau platform online mengenai pengalaman mereka di rumah sakit.
8. Tingkat Retensi Pasien: Persentase pasien yang terus menggunakan layanan rumah sakit dalam jangka waktu tertentu.
9. Waktu Tunggu dan Kualitas Layanan: Persepsi pasien terhadap waktu tunggu

yang wajar dan kualitas layanan yang diterima, yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali.

Indikator-indikator ini, seperti niat untuk kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit, dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam mengevaluasi dan meningkatkan strategi untuk mempertahankan pasien. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas, rumah sakit dapat merancang intervensi yang lebih tepat untuk meningkatkan pengalaman pasien. Misalnya, jika survei menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan waktu tunggu, rumah sakit dapat melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan mengimplementasikan solusi untuk memperbaiki proses tersebut (Asif dkk, 2019).

Selain itu, indikator-indikator tersebut juga dapat membantu rumah sakit dalam mengembangkan program loyalitas yang lebih efektif. Dengan menganalisis data terkait loyalitas pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi tren dan pola yang dapat digunakan untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Misalnya, rumah sakit dapat memanfaatkan testimoni dari pasien yang loyal dalam kampanye pemasaran untuk menarik pasien baru.

Penggunaan indikator loyalitas tidak hanya bermanfaat bagi rumah sakit dalam meningkatkan retensi pasien, tetapi juga dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan layanan baru. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pasien, rumah sakit dapat menciptakan layanan yang lebih relevan dan menarik (Haq dkk, 2019). Hal ini pada akhirnya akan memperkuat posisi rumah sakit di pasar layanan kesehatan dan meningkatkan reputasi mereka di mata masyarakat (Ramayah dkk, 2022).

Secara keseluruhan, pengukuran dan analisis indikator loyalitas merupakan langkah penting dalam upaya rumah sakit untuk tidak hanya mempertahankan pasien, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Dengan strategi yang tepat, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas yang lebih kuat

terhadap layanan kesehatan yang mereka tawarkan.

D. Hubungan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien dan Konsekuensinya terhadap Loyalitas di Rumah Sakit

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Ketika rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, pasien merasa puas dengan pengalaman yang mereka peroleh. Berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti keterampilan tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas, semuanya berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Keterampilan tenaga medis sangat penting karena mereka adalah garda terdepan dalam memberikan perawatan dan dukungan kepada pasien. Ketika tenaga medis memiliki kompetensi yang tinggi dan mampu berinteraksi dengan baik, pasien merasa lebih dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya diri mereka terhadap layanan yang diberikan.

Kecepatan pelayanan juga menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang minim dan respon yang cepat dari tenaga medis dapat mengurangi stres dan kecemasan pasien, sehingga mereka merasa lebih nyaman selama proses perawatan. Dalam situasi medis yang sering kali mendesak, kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai kualitas layanan.

Selain itu, kenyamanan fasilitas, termasuk kebersihan, ketersediaan peralatan yang memadai, dan lingkungan yang ramah, memainkan peran penting dalam pengalaman pasien. Fasilitas yang nyaman dan bersih memberikan rasa aman dan nyaman, yang sangat dibutuhkan oleh pasien saat menjalani perawatan. Ketika pasien merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, tingkat kepuasan mereka meningkat secara drastis.

Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga membuat mereka lebih cenderung

untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Hal ini menciptakan efek positif yang berkelanjutan bagi reputasi rumah sakit dan memperkuat loyalitas pasien, yang sangat penting dalam dunia kesehatan yang kompetitif saat ini (name dkk., 2021).

Kepuasan ini mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung membangun ikatan emosional yang kuat dengan rumah sakit, yang menciptakan loyalitas jangka panjang. Ikatan ini tidak hanya berkaitan dengan kepuasan terhadap layanan medis yang diberikan, tetapi juga mencakup hubungan yang positif dengan tenaga medis dan staf rumah sakit. Hubungan ini menjadi fondasi yang memungkinkan pasien merasa diperhatikan dan dihargai, yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Loyalitas pasien tidak hanya menguntungkan rumah sakit dari segi finansial, tetapi juga menciptakan komunitas pasien yang setia dan mendukung. Ketika pasien merasa puas, mereka lebih mungkin untuk berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain, baik melalui mulut ke mulut maupun melalui platform media sosial. Hal ini berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Dengan adanya rekomendasi positif dari pasien yang puas, rumah sakit dapat menarik lebih banyak pasien baru, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan keberlanjutan operasional (Ivanova dkk, 2020).

Selanjutnya, loyalitas pasien juga dapat mempengaruhi keberhasilan program-program kesehatan yang dijalankan oleh rumah sakit. Pasien yang loyal cenderung lebih terbuka untuk mengikuti program-program preventif atau manajemen kesehatan yang ditawarkan (Hussain dkk, 2019). Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, tetapi juga berkontribusi pada kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, penting bagi rumah sakit untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan memperhatikan umpan

balik pasien dan melakukan inovasi dalam pelayanan, rumah sakit dapat memastikan bahwa mereka tetap memenuhi harapan pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, yang pada akhirnya berujung pada loyalitas pasien yang berkelanjutan (Santhoshkumar dkk, 2022).

Selain itu, rumah sakit yang berfokus pada kualitas pelayanan juga memiliki keunggulan kompetitif dalam industri kesehatan. Pasien yang puas akan lebih mungkin untuk memilih rumah sakit tersebut daripada alternatif lainnya, bahkan ketika mereka dihadapkan pada pilihan lain (Akunne dkk, 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi rumah sakit dalam upaya untuk mencapai tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi.

Secara keseluruhan, hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas menunjukkan bahwa rumah sakit perlu terus berinvestasi dalam peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Dengan pendekatan yang tepat, rumah sakit tidak hanya dapat memenuhi harapan pasien, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang luar biasa yang mendorong loyalitas dan rekomendasi positif dari pasien.

Studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ketika rumah sakit memberikan layanan yang berkualitas tinggi, pasien cenderung merasa puas dengan pengalaman yang mereka terima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa strategi, termasuk pelatihan tenaga medis, perbaikan fasilitas, dan penerapan sistem manajemen yang lebih baik (Raj Jalem, 2020).

Pelatihan tenaga medis sangat penting karena keterampilan dan pengetahuan tenaga kesehatan secara langsung mempengaruhi cara mereka merawat pasien. Dengan memberikan pelatihan yang berkelanjutan, rumah sakit dapat memastikan bahwa tenaga medis memiliki kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal (Annisa dkk, 2024). Selain itu, perbaikan fasilitas, seperti ruang perawatan yang nyaman dan alat medis yang modern, juga dapat meningkatkan pengalaman pasien dan

memberikan rasa aman selama perawatan.

Penerapan sistem manajemen yang baik, seperti sistem manajemen kualitas dan sistem informasi manajemen rumah sakit, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien. Dengan memanfaatkan teknologi dan metode manajerial yang efisien, rumah sakit dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan (Mayestika dkk, 2021).

Dengan demikian, rumah sakit yang ingin mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan sebagai langkah strategis dalam mencapai kepuasan pasien yang tinggi. Upaya ini akan berkontribusi pada peningkatan reputasi rumah sakit, serta meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Keseluruhan strategi ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi pasien, tetapi juga bagi keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit itu sendiri.

4 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini, telah dibahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dari segi interaksi tenaga medis, fasilitas yang memadai, maupun proses pelayanan yang efisien, cenderung meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yang tinggi, pada gilirannya, memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk berinvestasi dalam peningkatan kualitas pelayanan

sebagai strategi untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pasien yang lebih tinggi. Upaya ini tidak hanya akan berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit, tetapi juga meningkatkan hasil kesehatan bagi pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas adalah sinergis dan saling mempengaruhi. Rumah sakit yang berhasil mengelola ketiga elemen ini akan mampu memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

5 REFERENSI

- Abekah-Nkrumah, Gordon, Yaa Antwi, Maame, Braimah, Stephen Mahama, & Ofori, Charles Gyamfi. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Afrashtehfar, Kelvin I., Assery, Mansour K. A., & Bryant, S. Ross. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Akunne, Maureen O., Okonta, Mathew J., Ukwe, Chinwe V., Heise, Thomas L., & Ekwunife, Obinna I. (2019). Satisfaction of Nigerian patients with health services: A protocol for a systematic review. *Systematic Reviews*, 8(1), 4–9. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1160-z>
- Amahoru, Rifkawati, M, Azrida, & Hadriyanti Hamang, Sitti. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal Care pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum Tingkat II. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 107–117. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.391>
- Annisa, Aulia, Surjoputro, Antono, & Widjanarko, Bagoes. (2024). Dampak Dukungan Sosial Dan Keluarga Terhadap Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Pasien Hipertensi : Literature Review. *Jurnal Ners*, 8(1), 254–261.
- Asif, Muhammad, Jameel, Arif, Sahito, Noman, Hwang, Jinsoo, Hussain, Abid, & Manzoor, Faiza. (2019). Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212>
- Chen, Qinyu, Beal, Eliza W., Okunrintemi, Victor, Cerier, Emily, Paredes, Anghela, Sun, Steven, Olsen, Griffin, & Pawlik, Timothy M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Dubey, Pushkar, & Sahu, Satish. (2019). Effect of Service Quality on Perceived Value , Satisfaction and Loyalty of Customers : A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh. *International Journal of Computer Sciences and Engineering Open Access*. Effect of Service Quality on Perceived Value , Sati. (March).
- Fajarini, Isna Aulia, & Sartika, Ratu Ayu Dewi. (2019). Obesity as a common type-2 diabetes comorbidity: Eating behaviors and other determinants in Jakarta, Indonesia. *Kesmas*, 13(4), 157–163. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v13i4.2483>
- Feleke, Animut Addis, Demise, Yisalemush Asefa, & Garedew, Muluneh Getachew. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors on In-patient Nursing Service at Public Hospitals of Dawro zone, Southern Ethiopia. *International Journal of Caring Sciences*, 13(2), 1411–1420. Retrieved from <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit>

- e&authtype=crawler&jrnl=17915201
&AN=146256006&h=zsEO2hyksiW8
7WKGKJldzCKKZ1txg2wf7g1D80L
02h9SvQd4Pj0NHOzc0QE2TSrZ2M
WxUboOK%2B1ehS9m8QZ2Nw%3
D%3D&crl=c&resultNs=AdminWeb
Auth&resultLocal=
- Fitriani Saragih, Rahmad Daim Harahap & Saparuddin Siregar. (2023). Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 23(1), 73–81.
- Handayani, Diah, Hadi, Dwi Rendra, Isbaniah, Fathiyah, Burhan, Erlina, & Agustin, Heidy. (2020). Hubungan Antara Sleep Hygiene dengan Kualitass Tidur pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas HKBP Nommensen di Era Pandemi COVID-19. Jurnal Respirologi Indonesia, 40(2), 119–129.
- Haque, Ahasanul, Kabir, S. M. H., Tarofder, Arun Kumar, Anwar, Naila, Yasmin, Farzana, & Mhm, Nazmul. (2019). Pharmaceutical marketing ethics in healthcare quality for patient satisfaction: An islamic approach. International Journal of Pharmaceutical Research, 11(1), 1688–1697.
<https://doi.org/10.31838/ijpr/2019.11.01.307>
- Harisa, Akbar, Syahrul, Syahrul, Yodang, Yodang, Abady, Restu, & Bas, Abdul Gani. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Tidur Pasien Lanjut Usia dengan Penyakit Kronis. Jurnal Kesehatan Vokasional, 7(1), 1.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.62916>
- Harmawati, Sandra Hardini, & Helena Patricia. (2020). Pengaruh Pemberian Terapi Murottal Surat Ar-Rahman Terhadap Tekanan Darah pada Lansia dengan Hipertensi di Puskesmas Tanah Kampung. Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika, 1, 1. Retrieved from <http://www.jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/958/693>
- Hussain, Abid, Sial, Muhammad Safdar, Usman, Sardar Muhammad, Hwang, Jinsoo, Jiang, Yushi, & Shafiq, Awaisra. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(6).
<https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Hutauruk, Deswidya. (2021). Gambaran Nilai Hematokrit Pasien Tuberculosis Yang Mendapat Pengobatan Obat Anti Tuberculosis (Oat) Di Puskesmas Raya Pematangsiantar. Klinikal Sains : Jurnal Analis Kesehatan, 9(1), 36–46.
https://doi.org/10.36341/klinikal_sains.v9i1.1754
- Ivanova, Irina Anatolyevna, & Glukhova, Tatyana Vasilievna. (2020). Aspects of information and analytical support for the supply chain management of healthcare customers' loyalty. International Journal of Supply Chain Management, 9(2), 622–629.
- Kadwa, Mohammed Siddique, & Alshenqeeti, Hamza. (2020). International Journal of Linguistics, Literature and Translation (IJLLT) The Impact of Students' Proficiency in English on Science Courses in a Foundation Year Program. International Journal of Linguistics, Literature and Translation (IJLLT), 3(11), 55–67.
<https://doi.org/10.32996/ijllt>
- Kalaja, Rezarta. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. European Journal of Natural Sciences and Medicine, 6(1), 43–54.
<https://doi.org/10.2478/ejnsnsm-2023-0005>
- Karwiti, Witi, Lestari, Wuni Sri, . Nasrazuhdy, & Rezekiyah, Sholeha. (2021). Perbedaan Profil Hematologi Pada Penderita Tuberkulosis Paru Yang Menjalani Pengobatan. Jambura Journal of Health Sciences and Research, 3(1), 126–132.
<https://doi.org/10.35971/jjhsr.v3i1.8350>
- Khoiriyah, Amanatul. (2021). Inovasi Sleep Hygiene Terhadap Kualitas

- Tidur Pada Pasien Diabetes Militus Type II Karya Tulis Ilmiah.
- Kristina, Susi A. R. I., Lienaningrum, Amadea Sylva, & Aditama, Hardika. (2021). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(01). <https://doi.org/10.31838/ijpr/2021.13.01.652>
- Kualitas, Mempengaruhi, Pada, Tidur, & Pasca, Pasien. (2021). Studi literatur faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tidur pada pasien pasca stroke.
- Kuwaiti, A. L. (2022). SCI DAYAN 2022 Factors influencing patient loyalty (AAM). 39(1), 176–203.
- Lee, Don Hee. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 180–188. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1359956>
- Lestasi, Titik, Fatimah, Siti, Fatma, & Koeswandari, Retno. (2020). Efektivitas Mendengarkan Musik Klasik Terhadap Tingkat Insomnia Di Bangsal Rawat Inap RSUD Wates.
- Manzoor, Faiza, Wei, Longbao, Hussain, Abid, Asif, Muhammad, & Shah, Syed Irshad Ali. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mayestika, Pebyola, & Hasmira, Mira Hasti. (2021). Artikel Penelitian. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- Mulugeta, Henok, Wagnew, Fasil, Dessie, Getenet, Biresaw, Henok, & Habtewold, Tesfa Dejenie. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Nawaro Terengganu, Rani, M, Azrida, & Thamrin, Halida. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 77–87. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.291>
- Nguyen, Thi Le Ha, & Nagase, Keisuke. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Nurhaeni, Ani, Aimatun Nisa, Nadia, & Marisa, Dewi Erna. (2022). Literature Review Hubungan Merokok Dengan Kejadian Hipertensi. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 9(2), 46–51. <https://doi.org/10.54867/jkm.v9i2.110>
- Putri, Nesri Aulia, & Utomo, Destiawan Eko. (2021). Pengaruh Terapi Musik Instrumental Terhadap Kualitas Tidur Pada Pasien Post Operasi Yang Mengalami Gangguan Tidur Di Tahun 2020. *Perawat Indonesia Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 5(2), 672–683.
- Rahmanti, Ainnur, & Pamungkas, Krido Aromanis Setia. (2022). Jurnal jufdikes. *Jurnal Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sishthana*, 4(2), 36–43.
- Raj Jalem, Spurgeon. (2020). Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Department of a General Hospital in Mexico – A Questionnaire Based Study. *International Journal of Health Sciences and Research* (Www.Ijhsr.Org), 10(2), 2249–9571. Retrieved from www.ijhsr.org
- Ramayah, T., Dastane, Omkar, Domaradzki, Jan, Khalilur Rahman, Muhammad, Abu Issa Gazi, Md, & Mai, Gazi. (2022). Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Frontiers in Psychology*.
- Rum, Muhammad, Muchtar, Faisal, & Arif, Syafri K. (2019). Penatalaksanaan Syok Sepsis pada Pasien Community Acquired Pneumonia Pasca Stroke Iskemik dengan Disfungsi Organ. *Jurnal Anestesia Dan Critical Care*,

- 37(3), 107–119.
- Sabar, S., Masril, M., Hael, E., & Adolt, S. (2022). An Approach to Family Counseling. *Darussalam: Journal of Psychology and Educational*, 1(1), 23-31.
- Sabarrudin, S., Syarifah, I., Ardimen, A., & Samad, D. (2023). Psikologi Manusia dalam Al-Qur'an dan Hadits. *ANWARUL*, 3(1), 83-96.
- Santhoshkumar, F., Jeyarajasekar, T., & Kumar, S. A. Senthil. (2022). Kano's model for customer satisfaction analysis of a hospital. *International Journal of Health Sciences*, (September), 11081–11089. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns1.7654>
- Sari, Desty Gusti, Asdie, Rizka Humardewayanti, & Retnowulan, Heni. (2021). Perbandingan Nilai Red Cell Distribution Width terhadap Mortalitas pada Pasien Hospital-Acquired Pneumonia Lansia dan Dewasa. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 8(2), 56. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v8i2.389>
- Sholeh, Moh, & Chalidyanto, Djazuly. (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), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sinyiza, Frank Watson, Kaseka, Paul Uchizi, Chisale, Master Rodgers Okapi, Chibatata, Chikondi Sharon, Mbakaya, Balwani Chingatchifwe, Kamudumuli, Pocha Samuel, Wu, Tsung Shu Joseph, & Kayira, Alfred Bornwell. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Siripipatthanakul, Supaprawat, & Bhandar, Mamata. (2021). A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Smile Family Dental Clinic. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(5), 877–896. Retrieved from <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>
- Siti Nur Aini, Siti Nur Aini, & Juli Selvi Yanti, Juli Selvi Yanti. (2021). Asuhan Kebidanan Pada Ibu Hamil Dengan Anemia Ringan Di Pmb Hj. Dince Safrina Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan Terkini (Current Midwifery Journal)*, 1(1), 32–44. <https://doi.org/10.25311/jkt/vol1.iss1.312>
- Stiyawan, Yonatan, & Ainy, Asmaripa. (2023). Pemanfaatan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 163. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>
- Surtinah, Nani Sulikah dan Nuryani. (2019). Buku Ajar Dokumentasi Kebidanan. Prodi Kebidanan Magetan, 50–61.
- Taneja, Dr. Neha, Gupta, Dr. Sujata, & Nidhi Kaur, Dr. Karuna. (2021). a Study on Patient Satisfaction With Services in Out-Patient Department At a Government Teaching Hospital, New Delhi, India. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 6(6), 138–142. <https://doi.org/10.33564/ijeast.2021.v06i06.020>
- Umoke, Mary Joy, Umoke, Prince Christian Ifeanchor, Nwimo, Ignatius O., Nwalieji, Chioma Adaora, Onwe, Rosemary N., Emmanuel Ifeanyi, Nwafor, & Samson Olaoluwa, Agbaje. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Utomo, Wahyu Budi, & Drastiawati, Novi Sukma. (2021). Pengaruh Variasi jenis core, temperatur curing dan post-curing karakteristik bending komposit sandwich serat karbon dengan metode

vacuum infusion. Jurnal Teknik
Mesin, 9(2), 45–54.

Xaverius Jimmie Mantow, Fransiskus.
(2022). Hubungan Kualitas Tidur
dengan Tekanan Darah pada Pasien
Pra Vitrectomy Posterior. 7–12.
Retrieved from
<https://poltekkesjogja.ac.id/>