

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA PASIEN
RAWAT INAP DI RS LESTARI RAHARJA**

SKRIPSI



KLARA SINTA OKTAVIA BUDI MARTANTI

18.0603.0016

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh lapisan masyarakat karena kesehatan merupakan modal utama seseorang dapat melakukan aktivitasnya sehari-hari (Pakpahan et al., 2022). Lebih lanjut Pakpahan dkk menyebutkan bahwa tuntutan mengenai pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya penghasilan dan taraf hidup masyarakat. Tentunya, keberadaan layanan kesehatan umum akan dituntut untuk terus meningkatkan layanan menjadi semakin baik (Fatimah & Sari, 2022). Kosnan menyebutkan bahwa kebutuhan kesehatan ini meningkat dari sekedar pelayanan penyembuhan sakit hingga meliputi layanan untuk mencegah. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas kesehatan dan hidup dari setiap masyarakat yang mengakses layanan penyedia jasa kesehatan (Kosnan, 2020).

Salah satu lembaga yang bergerak dalam ranah kesehatan bagi individu ataupun masyarakat adalah Rumah Sakit (RS). Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal yang penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (D. Sari, 2017). Oleh karena itu penilaian pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Kualitas pelayanan terhadap pasien juga dibahas dalam

Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, dimana pada Bab I Ketentuan Umum pada pasal 1 angka 6 yang berbunyi: setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Berdasarkan undang-undang yang disebutkan tadi dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien memang sangat penting (Trisnayanti, Hakim, & Tahir, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, Rumah Sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan. Memberikan pelayanan terbaik bukanlah sesuatu hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya menyangkut kualitas hidup para pasien. Sehingga apabila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Trisnayanti et al., 2020). Kepuasan pasien akan mendorong kepada loyalitas pasien dalam memberikan rekomendasi kepada rekan, tetangga, atau orang-orang disekitarnya mengenai pengalamannya untuk terus kembali mempercayakan aspek kesehatannya pada individu atau instansi tertentu, penelitian yang dilakukan oleh Teguh & Sunaryo menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien di *Wellclinic* Gading Serpong (Teguh & Sunaryo, 2022). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Indra dkk menyebutkan bahwa di RS Kartika Pulomas Jakarta Timur terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (Indra et al., 2022).

Penelitian lain dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,729 secara tegas menunjukkan adanya derajat hubungan yang kuat. Sementara nilai koefisien determinasi juga memiliki nilai 72,9%. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 72,9% (Kosnan, 2020). Namun penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa secara parsial dan secara simultan, Lima dimensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas F hitung lebih dan simultan yakni $0.05 < 0.730 < 0.05$ (Hasrianty et al., 2022).

Adanya dualism temuan penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa masih adanya *gap* atau celah penelitian dalam konteks ini adalah responden penelitian dan juga pada bagian kualitas pelayanan dari setiap instansi yang berbeda-beda, atau dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Harijanto, 2018). Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas

pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya kemampuan mewujudkan janji (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan memberi jaminan layanan (*assurance*), kemampuan memahami keinginan pelanggan (*emphaty*), tampilan fisik layanan/keberwujudan (*tangibles*). Kelima dimensi ini disebut *servqual* (*service quality*) yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas layanan (Kotler, 1997 dalam Sari, 2017).

Laporan dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 menyebutkan bahwa Provinsi Jawa Tengah melalui survey yang didasarkan pada PerMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mendapatkan angka 80,95 sehingga hasil kualitas pelayanannya dalam kategori baik (Dinkes Jateng, 2019). Sedangkan data jumlah orang yang mengalami sakit dan harus di rawat inap di Jawa Tengah masih tergolong tinggi karena data dari Kementerian Kesehatan menyebutkan bahwa di Jawa Tengah jumlah pasien rawat inap per minggu adalah 100.000 (seratus ribu) jiwa (Kemenkes, 2022). Data dari Kementerian Kesehatan Jawa Tengah tersebut menunjukkan masih banyaknya pasien rawat inap di Jawa Tengah. Tingginya angka pasien rawat inap tersebut tidak menjadikan rumah sakit Lestari Raharja menjadi rumah sakit pilihan (rujukan) padahal laporan dari Dinas Kesehatan Jawa Tengah menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan masuk dalam kategori baik, pendapat ini didasarkan pada data pasien hasil studi awal yang diperoleh, ditemukan data bahwa jumlah pasien rawat inap RS Lestari Raharja dari tahun 2019-2021 mengalami penurunan, berikut ini tabel jumlah pasien rawat inap:

Tabel 1. 1 Jumlah Pasien Rawat Inap

Tahun	Rawat Inap
2019	5.156
2020	3.000
2021	2.693

Sumber data primer: RS Lestari Raharja 2021

Berangkat dari adanya penurunan pasien dari tahun ke tahun di RS Lestari Raharja maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien sehingga timbulnya kepuasan dan berujung pada loyalitas pasien. Sehingga judul yang tepat bagi penelitian yang akan dilakukan ini adalah **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Pasien Rawat Inap di RS Lestari Raharja Kabupaten Magelang 2022”**.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan sering digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktik medis. Pasien sama seperti konsumen, sekarang ini pasien melihat dirinya sebagai pembeli pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Loyalitas konsumen dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas konsumen merupakan

manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi konsumen dari rumah sakit tersebut. Menurut (Wati, 2018) ada dua pendekatan dasar loyalitas yaitu yang didasari oleh sikap dan perilaku. Pendekatan loyalitas didasari sikap adalah adanya komitmen atau ikatan emosional terhadap suatu perusahaan sedangkan pendekatan loyalitas yang didasari perilaku adalah dibuktikan oleh konsistensi pelanggan dalam pembelian berulang-ulang. Kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting terhadap loyalitas karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pasien, sehingga menstimulus pasien untuk senantiasa terus datang ke RS Lestari Raharja. Oleh karena itu rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Lestari Raharja 2022?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap di RS Lestari Raharja Kabupaten Magelang 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di rawat inap RS Lestari Raharja
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien di rawat inap RS Lestari Raharja.
- c. Untuk mengetahui loyalitas pasien di rawat inap RS Lestari Raharja.
- d. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS Lestari Raharja
- e. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap RS Lestari Raharja
- f. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS Lestari Raharja

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi S1 Ilmu Keperawatan sebagai lahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang dan bidang keilmuan lainnya.

2. Bagi Penulis

Menambah ilmu, pengalaman dan wawasan, pengetahuan penulis tentang hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS Lestari Raharja.

3. Bagi Profesi

Memberi gambaran tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Lestari Raharja

4. Bagi Masyarakat

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pada masyarakat tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RS Lestari Raharja.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Ruang lingkup penelitian ini masuk dalam manajemen keperawatan yang akan membahas tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini merupakan pasien rawat inap pada RS Lestari Raharja pada .

3. Lingkup Waktu

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 1 bulan yaitu pada bulan juli.

F. Target Luaran

Target luaran penulisan skripsi berupa publikasi atikel ilmiah pada jurnal keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Magelang

(Borobudur Nursing Review: BNUR - ISSN (2777-0788). Link: <https://journal.unimma.ac.id/index.php/bnur>.

G. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Sampel	Hasil	Perbedaan
1	Erma Wijayanti (2017)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poliklinik RSUD kota Cilegon.	<i>Kuantitatif dengan deskriptif statistik</i>	Jumlah sampel sebanyak 100 pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Poliklinik RSUD kota Cilegon belum baik dengan pencapaian skor 63%, dimana skor yang diharapkan adalah 65%.	- Lokasi penelitian dan jumlah sampel berbeda - Target pada penelitian ini fokus pada pasien rawat inap.
2	Supmaya Wulan (2018)	Analisis kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada RS Natlar Medika di Bandar Lampung Selatan	<i>Kuantitatif</i>	Jumlah sampel sebanyak 82 pasien rawat inap	Kualitas pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan tetapi belum optimal.	- Lokasi penelitian dan jumlah sampel berbeda
3.	Bunga Rizki Hartiningtiya (2017)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta Hospital	<i>Kuantitatif</i>	Jumlah sampel sebanyak 120 orang	Masih perlu memperhatikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.	- Lokasi penelitian dan jumlah sampel berbeda. - Target pada penelitian ini fokus pada pasien rawat inap.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Kualitas erat kaitannya terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik akan menimbulkan dorongan yang baik dengan pelanggan serta akan menjalin hubungan yang baik antara perusahaan atau organisasi. Kualitas memiliki makna yang berbeda-beda oleh karena itu pengertian kualitas dapat dilihat berdasarkan konteks yang dimilikinya (Dwiyanto, 2017). Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Kualitas merupakan kemampuan yang dilakukan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk jasa atau karakteristik lainnya. Keunikan suatu kualitas dapat dilihat berdasarkan keunggulan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan berdasarkan harapan dan keinginan dari pelanggan (Fatihudin, 2019). Kualitas merupakan suatu keserasian antara pengguna produk dengan penyedia jasa dengan tujuan terpenuhinya kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Crosby dalam (Juharni, 2017) menyebutkan kualitas adalah sesuatu yang telah ditetapkan dan disyaratkan (*conformance to requirement*). Kualitas merupakan sesuatu yang berkaitan dengan pemenuhan keinginan pelanggan atau konsumen dalam bentuk produk atau jasa. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan.

Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan suatu ukuran keberhasilan dari perusahaan itu sendiri.

Kualitas layanan yang baik, yang mempertemukan layanan dengan harapan konsumen akan menghasilkan loyalitas pelanggan. Dalam (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan upaya dalam memberi pelayanan kepada orang lain. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang sifatnya tidak visual atau tidak bisa di raba yang terjadi akibat adanya hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi

harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan di dalam suatu pelayanan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan secara optimal yang dilaksanakan dengan langsung maupun tidak langsung (Noviyanti, 2020). Pelayanan adalah upaya pemberian pelayanan dengan cara melayani dan mempersiapkan kebutuhan seseorang atau kelompok tertentu. Melayani adalah suatu kegiatan dalam memenuhi permintaan orang lain sampai dengan adanya penyerahan dan terima kasih dengan cara membantu keperluannya (Dwiyanto, 2017). Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen

yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman dalam (Astari, 2020) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

2) Wujud Fisik/bukti langsung (*Tangible*)

Wujud fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu

menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

5) Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan pelanggan akan tercapai jika indikator pelayanan kesehatan terpenuhi. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien memiliki kaitan yang erat terhadap Kepuasan pelanggan yang timbul pada diri pasien. Jadi, kepuasan pasien atau pelanggan bisa tercapai apabila adanya pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan (Al-Mhasnah dkk., 2018).

Layanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu:

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan hasil produksi perusahaan jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum jasa itu dibeli. Benda atau barang yang kita beli atau yang kita gunakan sehari-hari adalah sebuah objek, sebuah alat atau sebuah benda, sedangkan jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha.

2) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan, dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjualan dan baru kemudian dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara serentak. Kegiatan jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin teknologi.

3) Keberagaman (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu dilakukan. Kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbeda-beda tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana memberikannya serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.

4) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada. Bila permintaan turun, maka perusahaan jasa akan menghadapi masalah yang rumit.

Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara-cara untuk menilainya, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian fokus pada kebutuhan/keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya).

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari seTotal subvariabel seperti tingkat pendidikan, Total tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima.

Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*output*) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan *output* yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif cepat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

d. Faktor- Faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Terdapat delapan (8) strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya menurut Subagyo (dalam Meutia, 2016), yaitu:

- 1) Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
- 2) *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
- 3) *Aftermarketing*, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
- 4) Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan after marketing, strategi ini berusaha untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
- 5) *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
- 6) *Technology infusion strategy*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan *service accouter* pelanggan.
- 7) Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.

- 8) Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

e. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Sari, 2019)

1) Komunikasi

Memberikan informasi dari pihak penyedia pelayanan dan keluhan dari pasien. Keluhan tersebut akan diterima oleh penyedia jasa. Apabila terdapat pasien keluhan atau ada yang harus diberikan klasifikasi pada pasien, penyedia jasa atau perawat memberikan penjelasan sesuai dengan prosedur yang ada.

2) Meningkatnya biaya pelayanan kesehatan

Biaya pelayanan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan, maka fasilitas pelayanan kesehatan lebih lengkap seperti peralatan medis, dan ruang pelayanan.

3) Menyadarkan Masyarakat

Menyadarkan masyarakat perlu dilakukan karena pada sekarang ini banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan kesehatan memandang strata sosial. Walaupun pasien itu baik kaya maupun miskin perawat akan memberikan pelayanan yang sama tanpa adanya membeda-bedakan pasien.

4) Meningkatnya Standar Pelayanan Kesehatan

Dunia kesehatan dari hari ke hari semakin meningkat, dan tidka dipungkiri pelayanan kesehatan juga harus semakib bermutu.

f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Hasan (dalam Fisik, 2016) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan dapat menggunakan strategi layanan 7-P yaitu:

1) Proses (*Process*)

- a) Rincian standar prosedur operas, manual dan deskripsi kerja
- b) Prosedur solusi masalah/komplain nasabah
- c) Standar kerja layanan (manusia dan teknologi)
- d) Keterlibatan interfunksional

e) Tingkat *just in time delivery-lead times deliveries*

2) Produk (*Product*)

- a) Pengembangan variasi produk
- b) Spesifikasi kualitas
- c) Model/tampilan/ukuran kemasan kartu manual/kartu EFT
- d) Logo, merek dagang, dan persepsi nasabah/publik
- e) Layanan pendukung dan komplementer
- f) Model layanan: *full service, sell service*

3) Harga (*Price*)

- a) Analisis kompetitif
- b) Penetapan tingkat harga, perubahan harga, target pasar
- c) Potongan provisi, hadiah, kebijakan penjualan
- d) Metode/cara/sistem kredit.

4) *Place-channel*

- a) Rencana saluran
- b) Manajemen saluran, alokasi penempatan produk
- c) Derajat integrasi saluran
- d) Kebijakan standar (tingkat) layanan
- e) Kenyamanan, keamanan (lokasi) dan fasilitas

5) *Promotion*

- a) Periklanan: anggaran, target pasar, media yang digunakan, jadwal waktu tayang dan lain-lain
- b) Penjualan
- c) Market share, posisi produk di pasar
- d) Brand position

6) *Physical evidence*

- a) Tampilan gedung, tata ruang dan tata letak fasilitas layanan
- b) Penerangan, dekorasi dan kebersihan
- c) Counter layanan transaksi manual dan Automatic
- d) Daya tarik, kenyamanan, kemudahan akses dan tempat parkir

7) *Participants*

- a) pelatihan *skill* interaksi dan resolusi masalah nasabah
- b) sistem dan prosedur imbal jasa untuk mobilitas kerja
- c) prosedur partisipasi team layanan dan eksekusi layanan
- d) keterikatan norma-norma religius dan norma objektif universal.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diartikan dalam sebuah tanggapan dari pelanggan terhadap hal yang telah diterima atau dirasakan dengan membandingkan kesesuaian antara sebelum menerima kinerja atau pelayanan. Fokus utama inti dari kepuasan pasien adalah kepada pasien atau pelanggan (Dora et al., 2019). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Harapan masyarakat yang penggunaan jamaninan pelayanan kesehatan juga berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Sedangkan menurut Kotler dkk (dalam Usvela et al., 2019) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen/pasien, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang memuaskan sering diartikan sebagai acuan dalam “*word of mouth*” dengan artian pelayanan yang memuaskan akan berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan (Muktiono, 2014). Pelayanan yang berkualitas pastinya akan menciptakan loyalitas kepada pelanggan atau pasien sehingga akan berdampak pula terhadap citra puskesmas yang akan semakin meningkat. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan yang paling dasar dalam masyarakat selalu melakukan 17 peningkatan citra dan kualitas kesehatan agar kepuasan pasien atau pelanggan terpenuhi sehingga puskesmas bisa dipercaya dan digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi setiap kebutuhannya dalam kesehatan (Hasibuan, 2022).

Lebih lanjut Hasibuan menyebut bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut pelanggan dinyatakan puas maka pelanggan akan :

- 1) Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka hal yang dilakukan pelanggan pertama adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan dan lain sebagainya, dan pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya.
- 2) Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain Yang kedua apabila pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya. Apabila pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan tidak merekomendasikan ke orang lain, bahkan pelanggan akan merekomendasikan jasa lain yang membuat pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikandan lain sebagainya.
- 3) Yang ketiga apabila pelanggan puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan mengeluh seperti complaint kepada penyedia jasa, dan apabila pelanggan tidak puas akan jasa yang diberikan maka pelanggan akan complaint kepada penyedia jasa karena ketidakpuasan yang diterima pelanggan (Hasibuan, 2022).

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Berikut adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Candra (dalam Tantri & Widiastuti, 2017):

1) Produk Kualitas

Produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dasar penilaian terhadap produk ini meliputi: jenis produk, mutu, atau kualitas produk dan persediaan produk.

2) Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk. Harga dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

3) Promosi Dasar

Promosi yaitu mengenai informasi produk dan jasa dalam usaha mengkomunikasikan manfaat tersebut pada pelanggan sasaran. Penelitian

4) Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut yang berupa lokasi rumah sakit dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi rumah sakit, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

5) Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

6) Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat beragam cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, namun terdapat kesamaan secara garis besar (Kurniawan, Rosanto, & Shinta, 2019), antara lain adalah sebagai berikut :

1) Kepuasan Secara Keseluruhan

Kriteria ini adalah yang paling sederhana dan umum untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dengan secara langsung menanyakan tingkat kepuasan mereka dengan sebuah produk atau pelayanan tertentu yang telah mereka dapatkan.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria atau komponen yang telah diuraikan sebelumnya.

3) Konfirmasi Harapan

Dalam hal ini kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan ketercapaian harapan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

4) Minat Pembelian Ulang

Dalam hal ini kepuasan pengguna layanan diukur melalui pernyataan apakah pengguna layanan akan kembali menggunakan layanan dari pihak penyedia layanan atau tidak.

5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Dalam hal ini kepuasan berhubungan dengan pernyataan apakah pengguna layanan merekomendasikan pelayanan oleh penyedia layanan yang telah mereka gunakan kepada pihak lain atau kerabatnya.

3. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Pengertian pelanggan yang loyal adalah *A loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product and service lines, refers others and demonstrates an immunity to the pull of the competition* (Wahyuningtyas, Achmad, & Zainul, 2017). Hal ini berarti bahwa ciri-ciri pelanggan yang loyal

adalah mereka akan secara berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain, dan ikut mempromosikan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat karena menggunakan produk atau jasa dari perusahaan itu. loyalitas pelanggan adalah janji para pelanggan dalam suatu merek, jasa, toko/pemasok, kategori produk, serta aktivitas. Loyalitas digunakan untuk menggambarkan kesetiaan para pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa pada perusahaan tertentu secara terus menerus dan pelanggan secara suka rela ikut mempromosikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.

Loyalitas sendiri adalah situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten (Suwarsito & Aliya, 2020). Loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain dengan jenis manfaat yang sama, dan yang terakhir jasa yang diterima memuaskan konsumen, dengan terpuaskan maka pelanggan akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima maka konsumen dapat memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak lain.

Kemudian Winata & Isnawan mendefinisikan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis (Winata & Isnawan, 2017).

Menurut Jill Griffin (dalam Silaban, 2017) menggambarkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh hubungan antara faktor keterikatan dengan pembelian ulang. Jenis-jenis loyalitas pelanggan yaitu:

1) *No Loyalty* (tidak ada kesetiaan)

Untuk berbagai alasan yang berbeda, ada beberapa pelanggan yang tidak mengembangkan suatu kesetiaan terhadap produk atau jasa tertentu. Pada dasarnya suatu usaha harus menghindari kelompok *no loyalty* ini untuk dijadikan target pasar karena mereka tidak akan pernah menjadi pelanggan yang setia.

2) *Inertia Loyalty* (kesetiaan yang tidak aktif)

Suatu tingkat keterikatan yang rendah dengan pembelian ulang yang tinggi akan mewujudkan suatu *inertia loyalty*. Pelanggan sikap ini biasanya membeli berdasarkan kebiasaan. Dasar yang digunakan untuk pembelian produk biasanya karena sudah terbiasa memakainya atau karena faktor kemudahan situasional.

3) *Latent Loyalty* (kesetiaan tersembunyi)

Bagi pelanggan yang memiliki sikap *latent loyalty*, pembelian ulang banyak dipengaruhi oleh faktor situasional daripada faktor sikapnya.

4) *Premium Loyalty* (kesetiaan premium)

Merupakan jenis kesetiaan yang terjadi bilamana suatu tingkat keterikatan yang tinggi berjalan selaras dengan aktivitas pembelian kembali. Kesetiaan jenis inilah yang sangat diharapkan dari setiap pelanggan dari setiap usaha.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik definisi dari loyalitas, yakni secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

b. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Maftuhah, 2018).

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi rumah sakit, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana di ungkapkan Griffin (dalam Maftuhah, 2018) pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut, melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*), membeli diluar lini produk.jasa (*Purchases across product and service lines*), merekomendasikan produk lain (*Refers other*), Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*). Dari pengertian mengenai loyalitas pasien tersebut di atas maka loyalitas pasien merupakan kesetiaan seseorang terhadap sesuatu terkait dengan individu yang berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain.

c. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien menurut Nova (2019) :

1) Ketanggapan (responsive)

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas, serta tidak memberikan pasien untuk menggu presepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2) Jaminan (Assurance)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai ditentukan pada kinerja pelayanan sehingga dapat diyakini bahwa pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan yang handal.

3) Bukti Fisik

Bukti fisiki yaitu bentuk dari aktual yang nyata secara fisik dapat dilihat dan digunakan sesuai dengan pemanfaatnya dan penggunaannya serta dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

4) Perhatian

Memberikan perhatian yang bersifat individu diberika pada pasien untuk berupaya memahami dari keinginan pasien. Sehingga perusahaan mampu

memiliki perhatian atau pengetahuan terkait pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

5) Keandalan

Kemampuan dari pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan untuk lebih akurat dan terpercaya. Sehingga kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan tanpa adanya kesalahan, serta sikap simpati dengan akurasi yang tinggi.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan memberikan dorongan khusus terhadap para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan akan mengarahkan konsumen pada sebuah kepuasan akan suatu produk.

5. Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Kotler & Keller (dalam Maulana, 2016) menyatakan kepuasan konsumen sebagai hasil perbandingan antara hasil (kinerja) yang diterima dengan harapan yang diinginkan dari barang atau jasa, Jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan puas sebaliknya jika kinerja gagal memenuhi harapan pelanggan menjadi tidak puas. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan sehingga selanjutnya kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya loyalitas pelanggan.

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Arianto dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor” dengan hasil penelitian

bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung (Arianto, 2018).

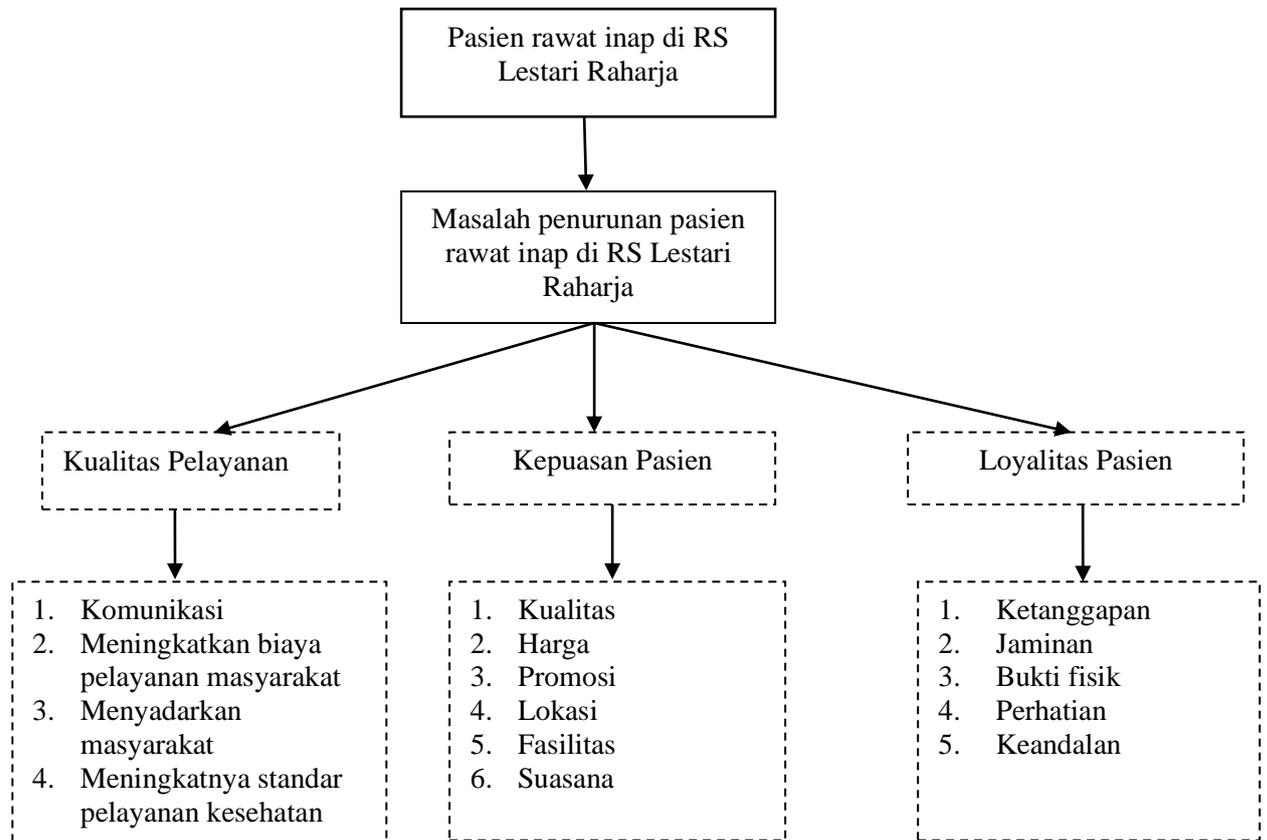
6. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

Didalam sebuah perusahaan diperlukannya strategi yang disebut dengan bauran pemasaran. Menurut Kotler & Keller (dalam Mamonto et al., 2021) strategi tersebut yang terdiri dari unsur – unsur 4p untuk perusahaan yang memproduksi barang, dan berbeda dengan perusahaan jasa yang menambah dan mengkombinasikan unsur tersebut menjadi 7p diantaranya produk, harga, distribusi, promosi, orang, proses dan lingkungan fisik. Oleh karena itu, strategi bauran pemasaran digunakan dalam bidang pemasaran untuk menciptakan kepuasan para pelanggannya dengan cara menciptakan pertukaran dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk memperoleh laba perusahaan.

Loyalitas pelanggan pada akhirnya akan menjadi penentu kesuksesan dan keberlangsungan sebuah perusahaan, karena dengan adanya loyalitas dari para pelanggan maka kemungkinan besar perusahaan akan sukses sudah semakin jelas. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih baik daripada menarik pelanggan baru, karena dengan menarik pelanggan yang baru akan dibutuhkan biaya yang lebih besar, dibandingkan perusahaan membuat pelanggan yang sudah ada tetap bertahan dengan produk atau jasa yang perusahaan tawarkan.

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Arianto dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor” dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung (Arianto, 2018).

B. Kerangka Berfikir



Keterangan:

----- : Diteliti

———— : Tidak Diteliti

Bagan 2.1 Kerangka Teori

C. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan tujuan kerangka teori yang dikemukakan, maka hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: tidak ada Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pasien Rawat Inap Di RS Lestari Raharja Kabupaten Magelang 2022

Ha: ada Hubungan anantara Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Pasien Rawat Inap Di RS Lestari Raharja Kabupaten Magelang 2022

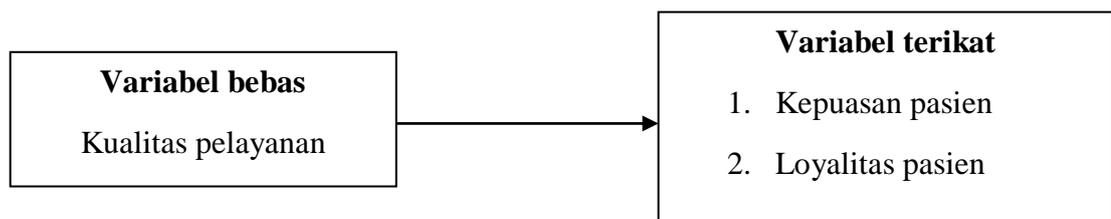
BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan pendekatannya penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Berdasarkan metodenya penelitian ini termasuk penelitian survei. Menurut Lawrence dikutip Sugiyono, “penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan kebeberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang (Sugiyono, 2017). Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri”. Pada penelitian ini, peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti.

B. Kerangka Konsep



Bagan 3.1 Kerangka Konsep

C. Definisi Operasional Penelitian

Definisi Operasional adalah suatu proses pada masing-masing variabel dari sebuah penelitian untuk memberikan gambaran dan pemahaman mengenai variabel- variabel yang akan diteliti dan pengambilan instrumen serta alat ukur yang tepat (Swarjana, 2012). Dari definisi mengenai operasional variable tersebut maka dapat dikatakan bahwa definisi operasional adalah penerapan dari variable penelitian, lebih lanjut berikut ini sajian operasional variable pada penelitian ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Model & Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Merupakan suatu aturan yang diimplementasikan melalui perilaku instansi/lembaga/perusahaan mengenai kesejahteraan pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan	Skala Likert- Kuisisioner Kualitas Pelayanan (Kurniana, 2008)	- Sangat Baik (125) - Baik (100) - Cukup (75) - Buruk (50) - Sangat Buruk (25)	Ordinal

Kepuasan Pasien (Y1)	Merupakan perilaku dan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.	Skala Likert- <i>Consultation satisfaction questionnaire</i> (Baker, 1990)	- Sangat Baik (90) - Baik (72) - Cukup (54) - Buruk (36) - Sangat Buruk (18)	Ordinal
Loyalitas Pasien (Y2)	Merupakan perilaku yang diimplementasikan melalui kesetiaan dan kepercayaan pasien terhadap lembaga/instansi kesehatan	Skala Likert- Kuisisioner Loyalitas Pasien (Adiyatma, 2020).	- Sangat Baik (30) - Baik (24) - Cukup (18) - Buruk (12) - Sangat Buruk (6)	Ordinal

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Mengutip pendapat dari Sugiyono, populasi dikatakan sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RS Lestari Raharja yang ada pada saat penelitian berlangsung atau saat peneliti terjun ke lapangan pada saat itu. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2022 dengan total populasi pasien rawat inap di RS Lestari Raharja adalah 46 populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang merepresentasikan atau mewakili populasi kemudian diambil untuk kemudian diteliti (Sugiyono, 2017). Penelitian

ini menerapkan teknik *sampling accidental*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Widayatma & Lestari, 2018). Adapun besaran sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin dengan standar *error* 10% (Sugiyono, 2017). Berikut ini besaran sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin yang dikembangkan oleh Ridwan (2008) pada penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Standar error (10%)

Berdasarkan perhitungan dengan rumus tersebut maka besaran sampel pada penelitian ini adalah 31,50 sehingga dibulatkan menjadi 31 sampel. Namun untuk mengantisipasi apabila terjadi data yang kurang lengkap maka peneliti menambah jumlah sample sejumlah 10%. Penambahan jumlah sample berdasarkan prediksi sample *drop out* dari penelitian. Rumus yang digunakan untuk penambahan jumlah sample adalah :

$$n^1 = \frac{n}{1 - f}$$

Keterangan:

n^1 = Besar sample setelah dikoreksi

n = Jumlah sample berdasarkan perhitungan sebelumnya

f = Prediksi presentase sample *drop out*, diperkirakan 10% ($f = 0,1$)

Jadi, sample minimal setelah ditambah dengan perkiraan *drop out* adalah :

$$n^1 = \frac{46}{1 - 0,1}$$

$$n^1 = 34$$

Dibulatkan menjadi 34 sampel atau responden

Penentuan sampel dalam penelitian terdapat kriteria inklusi dan eksklusi berikut kriterianya:

Kriteria Inklusi :

1. Pasien yang sudah dirawat inap di RS Lestari Raharja minimal 2 hari.
2. Pasien yang mampu berkomunikasi
3. Pasien yang bersedia menjadi responden

Kriteria Eksklusi :

1. Pasien yang bedrest
2. Pasien dengan penyakit kronis
3. Pasien yang tidak mampu berkomunikasi
4. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di RS Lestari Raharja Kota Magelang.

2. Waktu

Waktu penelitian ini diperkirakan selama 2 bulan, mulai dari bulan Juni sampai Juli 2022.

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Adapun kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup artinya jawaban sudah tersedia dalam pilihan ganda dan tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan alasan atau pendapat terhadap jawaban yang dipilihnya. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata (Sugiyono, 2017). Jawaban dari responden dikelompokkan kedalam empat kelompok. Berdasarkan Skala Likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju : dinilai 5
2. Setuju : dinilai 4
3. Cukup setuju : dinilai 3
4. Tidak Setuju : dinilai 2
5. Sangat Tidak Setuju : dinilai 1

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode penelitian yang dilakukan mencakup kegiatan sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi secara langsung untuk melihat secara langsung fenomena yang terjadi di lapangan dan mengumpulkan data yang ada di lingkungan sekitar guna menyelesaikan permasalahan tersebut.
- b. Penelitian melakukan izin ke kampus untuk mendapatkan surat studi pendahuluan untuk kemudian dibawa ke RS Lestari Raharja, kemudian melakukan studi pendahuluan serta menyusun proposal penelitian
- c. Peneliti melakukan uji proposal penelitian
- d. Setelah melakukan uji proposal dengan No KEPK 155/KEPK-FIKES/II.3.AU/F/2022, peneliti melakukan izin ke kampus untuk mendapatkan surat pengambilan data untuk kemudian dibawa ke RS Lestari Raharja, memberikan penjelasan mengenai penelitian yang akan dilakukan.
- e. Peneliti menyebarkan kuesioner pada pasien rawat inap yang ada di RS Lesrari Raharja. Seluruh jawaban kuesioner dari responden akan dilakukan tabulasi data dengan bantuan microsoft excel, lalu akan dilakukan analisis data dengan menggunakan aplikasi SPSS
- f. Peneliti melakukan pengecekan dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian sebelum di publikasi dengan bantuan konsultasi bersama pembimbing.

Untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang identitas dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan. Selaras dengan pendapat Sugiyono yang menyebut bahwa metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017).

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Data dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai *corrected item total correlation* > dari r_{tabel} pada taraf signifikan α 0,30. Jadi jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, instrumen tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2017).

Hasil uji validitas pada kuesioner kualitas pelayanan dengan mengadopsi dari penelitian sebelumnya yaitu Kurniana (Kurniana, 2008) dengan hasil validitas r tabel 0.965 maka setiap item pertanyaan dinyatakan valid. Pada kuesioner kepuasan pasien dengan mengadopsi dari (Baker, 1990) dengan hasil uji validitas r tabel 0.904 maka kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan pada kuesioner loyalitas pasien yang mengadopsi dari (Nadeak, 2019) dengan hasil r tabel 0,875 maka kuesioner dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi

alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017).

Instrumen kuesioner harus andal (*reliable*). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsiste apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (Kurniana, 2008).

Hasil uji reliabilitas dengan mengadopsi kuesioner dari penelitian sebelumnya yaitu kuesioner kualitas pelayanan dengan hasil $0,971 > 0,6$ maka dinyatakan reliabel. Kuesioner kepuasan pasien dengan hasil $0,914 > 0,6$ maka dinyatakan reliabel. Sedangkan pada kuesioner loyalitas pasien dengan hasil $0,878 > 0,6$ maka dinyatakan reliabel.

H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

1. Metode Pengolahan

Metode pengolahan data dibagi menjadi 4 macam yaitu:

a. Editing

Adalah suatu kegiatan di mana dilakukan pengecekan isi dari formulir atau kuesioner untuk mengetahui apakah jawaban kuesioner sudah terisi dengan lengkap dan benar, serta jelas dan mudah dipahami responden, serta relevan dengan pertanyaan serta konsistennya.

b. Coding

Proses pada bagian ini adalah memberi kode berupa angka untuk memudahkan peneliti dalam pengolahan data. Dalam penelitian ini pengkodean dilakukan pada variabel.

c. Processing

Pemrosesan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memasukan data dari kuesioner ke paket program computer dengan bantuan *microsoft excel* serta SPSS.

d. Clearing

Dilakukan pengecekan kembali untuk mengetahui adakah kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya. Kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

2. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan dilakukan analisis dengan menggunakan analisis univariat serta analisis bivariat:

a. Analisis Univariat

Analisis Univariat merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data yang berasal dari variabel untuk menjelaskan serta mendeskripsikan karakteristik pada tiap variabel penelitian, yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta persentase. Variabel tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi kelas

n = Jumlah populasi

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Analisa data pada penelitian ini adalah menggunakan uji korelasi *Spearman rank*, korelasi spearman merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel bila datanya berskala ordinal dan untuk nominal.

I. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti memperhatikan etika penelitian yang meliputi aspek (Masturoh & Anggita, 2018):

1. *Self Determination*

Pada penelitian ini responden diberi hak untuk memutuskan keterlibatannya atau mengundurkan diri dalam penelitian, penelitian ini dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan, responden yang memenuhi kriteria diberi kebebasan untuk mau berpartisipasi.

2. *Prinsip Beneficence*

Beneficence dilakukan untuk menjelaskan tujuan serta manfaat kepada responden mengenai penelitian yang dilakukan. Selain untuk responden penelitian ini juga memberikan manfaat kepada masyarakat.

3. *Prinsip Nonmaleficence*

Nonmaleficence di mana peneliti menyampaikan penjelasan kepada responden bahwa penelitian yang akan dilakukan tidak akan membahayakan responden, responden diberikan kesempatan dan memiliki hak untuk bertanya secara detail terkait isi penelitian.

4. *Prinsip Keadilan (Justice)*

Justice adalah keadilan penelitian terhadap semua responden tanpa adanya perbedaan di antara mereka, karena semua responden memiliki hak yang sama dalam penelitian *ini*.

5. *Kerahasiaan (Confidentially)*

Peneliti menjamin kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya yang berhubungan dengan responden dengan menjaga lembar hasil pengumpulan data penelitian agar tidak diketahui oleh orang lain atau sesama responden tidak mengetahui masalah apa yang dirasakan satu sama lain dan hanya dipergunakan hanya selama proses penelitian saja dan atas dasar keinginan dari subjek itu sendiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Pasien rawat inap di RS Lestari Raharja, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Lestari Raharja termasuk dalam kategori baik.
2. Kepuasan pasien yang diberikan oleh RS Lestari Raharja termasuk dalam kategori sangat baik.
3. Sedangkan loyalitas pasien yang diberikan oleh RS Lestari Raharja termasuk dalam kategori baik.
4. Teridentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terdapat hubungan dengan dibuktikan dengan hasil p value $0,036 < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
5. Teridentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien terdapat hubungan dengan hasil p value $0,006$ yang berarti tingkat kekuatan korelasi atau hubungan masuk kategori rendah.
6. Teridentifikasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Pasien rawat inap di RS Lestari Raharja.

B. Saran

1. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan dengan adanya penelitian ini masyarakat umum teredukasi mengenai unsur dan hal yang diperhatikan sebagai kualitas pelayanan kesehatan ataupun layanan public lainnya. Sehingga masyarakat memiliki persepsi yang lebih baik mengenai pengelolaan dalam instansi atau lembaga kesehatan.

2. Bagi Profesi

Diharapkan adanya penelitian ini mampu menjadikan bahan evaluasi agar para perawat lebih memperhatikan SOP atau aturan yang ada sebagai perawat yang professional dan mampu bertanggungjawab.

3. Bagi Direktur RS Lestari Raharja

Diharapkan Direktur RS Lestari Raharja bisa lebih memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara menerapkan beberapa peraturan tentang 5S, menambah fasilitas yang mungkin belum lengkap sebagai pendukung pasien dalam memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya lebih bisa untuk mengembangkan, mengkaji lebih jauh terkait loyalitas dan kepuasan pasien serta bisa untuk mengupgrade desain penelitian yang lebih baik misalnya dikaitkan pada variabel lain yang lebih beragam, menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dengan harapan agar tidak menimbulkan bias dalam pengukuran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyatma, A. (2020). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Anatha Pindika Putra, Teguh & Sunaryo, O. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI WELLCLINIC GADING SERPONG. *FAIR VALUE : JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 4(6), 115–115. https://doi.org/10.1007/0-387-26336-5_821
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Aprilia, F., & Maulidina, &. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 02, 61–69.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Baker, R. (1990). Development of a questionnaire to assess patients' satisfaction with consultations in general practice. *British Journal of General Practice*, 40(341), 487–490.
- Christianto, K. (2016). Hubungan Dimensi Service Quality Dengan Kualitas Layanan E-Commerce Dari Sudut Pandang Konsumen Online. *Teknologi Informasi*, 12(2), 15–21.
- Dian Candra Fatihah & Risma Suminar Sari. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Pemasaran UNPAM*, 21(4), 124–135. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Dinkes Jateng. (2019). *Laporan Survei Kesehatan Masyarakat*.
- Fisik, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13.
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 6(1), 117.

<https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>

- Hasibuan, D. Y. A. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Latong Kabupaten Padang Lawas*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Indra, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Pasien. *Journal Health Sains*, 3(2).
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 1(3), 1–7.
- Kemenkes. (2022). Daftar Kabupaten/Kota dengan Penggunaan Rawat Inap Rumah Sakit Mingguan Terbanyak di Jawa Tengah.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4), 124–135. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Kurniana. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Husada Jakarta*. Universitas Indonesia.
- Kurniawan, A., Rosanto, O., & Shinta, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 2598–5256.
- Maftuhah, N. H. A.-F. (2018). *KUALITAS PELAYANAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG*.
- Mamonto, Tumbuan, & Rogi. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik*

Perawat Dengan Kepuasan Pasien, 2, 101–105.

- Meutia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Mongkaren, S. (2017). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 493–503.
- Muktiono, K. V. (2014). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT WORD OF MOUTH PADA BENGKEL PT. NASMOCO GOMBEL SEMARANG*. UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG.
- Nadeak, J. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT HAJI ADAM MALIK MEDAN)*. Universitas Sumatera Utara.
- Nova, R. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Nurullah Hidajhningtyas, Andi Sularso, I. S. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, XII(1), 39–53.
- Pakpahan, M., Salman, S., Sirait, A., Budiatty, W. O. S., Sinaga, T. R., Sianturi, E. (2022). *Pengantar Kesehatan Masyarakat*. Yayasan Kita Menulis.
- Pandjiaz Tantri, A., & Widiastuti, T. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KOSMETIK CANDRA SEMARANG (Some Factors That Influence Customer Satisfaction at Toko Kosmetik Candra Semarang). *Juni*, 8(1), 60–71.
- Peranginangin, S. A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i2.5072>
- Puspitasari, N. B., & Arifianty, M. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Terhadap Keluhan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Prosiding SNST Ke-7*, 7, 46–51.
- Rizal, Rosiana Suardi, Muslim Yuliasri, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>

- Sains, J. K., Masyarakat, F. K., Palu, U. M., & Fisik, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi The Effect of Health Service Quality on Pasien Satisfaction in the Working Areas Dolo Health Center , Sigi Regency.* 03(April 2020), 1–10.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Sari, L. N. E. S. E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61.
- Silaban, A. (2017). *PENGARUH JASA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ADVENT MEDAN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVINING*. Universitas HKBP Nommensen.
- Sudibyo, A. R. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi Ibu Jember.* 12(2007), 703–712. Retrieved from <https://hsgm.saglik.gov.tr/depo/birimler/saglikli-beslenme-hareketli-hayat-db/Yayinlar/kitaplar/diger-kitaplar/TBSA-Beslenme-Yayini.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Swarjana, I. ketut. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan - I Ketut Swarjana, SKM, MPH - Google Buku*.
- Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 455–468.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image ,

- Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 300–312.
- Wahyuningtyas, F. M., Achmad, F., & Zainul, A. (2017). The Effect of Experiential Marketing on Satisfaction. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 1(January), 105–111.
- Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. (2018). Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(3), 25–38. <https://doi.org/ISSN : 2302-2752>, Vol. 7 No. 3, 2018
- Winata, A., & Isnawan, A. F. (2017). Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 133–149.
- Zakaria, A. M., & Rachmat, M. (2021). Membangun Perekonomian Desa Berkelanjutan Melalui Manajemen Kinerja Berbasis Community Empowerment. *Oetoesan-Hindia: Telaah Pemikiran Kebangsaan*, 3(1), 7–13. <https://doi.org/10.34199/oh.v3i1.65>
- Zen, M. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROGRAM MEMBERSHIP CARD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNATIONALFUTSALPANAM PEKANBARU*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.