# **ARTIKEL**

# **ANALISIS NILAI PASIEN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RS ADVENT BANDUNG**

**RUDY FRANS**

**NPM 188 020 033**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mempreoleh bukti empiris mengenai “Analisis Nilai Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandung (Survei Pada Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandung)”. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit Advent Bandung dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien melalui upaya pengkajian nilai pasien dan kepuasan pasien.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yang mana sample berjumlah 72 orang. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2022. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel nilai pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Besar Koefisien Determinasi Simultan adalah sebesar 69,8%. Artinya bahwa besarnya pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien sebesar 69,8%, sedangkan sisanya sebesar 30,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Hasil penelitian variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas sebesar 45,4% sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci: Nilai Pasien, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien**

***ABSTRACT***

*This study aims to obtain empirical evidence regarding "Analysis of Patient Values ​​on Patient Satisfaction and Its Impact on Patient Loyalty at Bandung Adventist Hospital Inpatients (Survey of Patients in Inpatient Units at Bandung Adventist Hospital)". The results of this study can be used as a contribution of thought for the Bandung Adventist Hospital in an effort to increase patient loyalty through efforts to assess patient value and patient satisfaction.*

*The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used was interviews using a questionnaire accompanied by observation techniques, the sampling technique used the Solvin formula in which the sample amounted to 72 people. Data collection in the field was carried out in 2022. The data analysis technique used Path Analysis.*

*The results showed that the patient's value variable had a positive and significant effect on patient satisfaction. The Coefficient of Simultaneous Determination is 69.8%. This means that the effect of the patient's value on patient satisfaction is 69.8%, while the remaining 30.2% is influenced by other variables. The results of the research on customer satisfaction with loyalty were 45.4% while the remaining 54.6% was influenced by other variables not examined by the researcher.*

***Keywords: Patient Value, Patient Satisfaction, Patient Loyalty***

# **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan di dunia saat ini menghadapi kondisi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity)* karena dihadapkan pada *disruption in healthcare.* Disrupsi sendiri, menurut Clayton M. Christensen adalah perubahan mendasar yang sifatnya destruktif, menggantikan seluruh cara kerja yang lama dengan pembaharuan yang mendasar. Dengan kondisi VUCA saat ini, tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang semakin meningkat, dan dengan semakin banyaknya rumah sakit di kota Bandung maka Rumah sakit harus senantiasa melakukan inovasi-inovasi untuk memberikan nilai yang lebih kepada pasien-pasiennya dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanannya dengan biaya yang efisien dan dapat dijangkau oleh pasien. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien, dan diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasien juga.

**Identifikasi dan Rumusan Masalah**

**Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang ada di unit rawat inap RS Advent Bandung sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target BOR rumah sakit.
2. Menurunnya BOR rumah sakit selama 4 tahun terakhir.
3. Waktu tunggu administrasi pendaftaran pasien yang lama.
4. Waktu kunjungan dokter yang sering telat.
5. Komunikasi dokter dan perawat kurang baik terhadap pasien atau keluarga pasien .
6. Fasilitas penunggu pasien di ruang rawat yang kurang memadai.
7. Biaya pengobatan yang tinggi yang membebani pasien sehingga harus iur bayar yang seringkali dilakukan di luar ketentuan yang berlaku.
8. Proses pemulangan pasien yang berlangsung lama.

**Rumusan Masalah**

 Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh *nilai pasien* terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien tentang nilai pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
2. Bagaimana kepuasan pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
3. Bagaimana loyalitas pasien terhadap unit rawat inap RS Advent Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung secara simultan dan parsial.

**Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui :

1. Mengetahui persepsi pasien tentang nilai pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
2. Mengetahui kepuasan pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
3. Mengetahui tingkat loyalitas pasien terhadap unit rawat inap RS Advent Bandung.
4. Mengetahui pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung.
6. Mengetahui pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien di unit rawat inap RS Advent Bandung secara simultan dan parsial.

**Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut:

**Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang nilai pasien, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

**Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen RS Advent Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, khususnya Unit Rawat Inap.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan nilai tambah nilai pasien, kepuasan pasien dan loyalitas pasien terhadap unit Rawat Inap RS Advent Bandung.
3. **KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

**Kerangka Pemikiran Penelitian**

Nilai pasien memiliki peran penting karena hal tersebut tidak dapat dipisahkan dalam pemasaran untuk meningkatkan kepuasan, maka dari itu nilai pasien menjadi salah satu faktor yang tidak dapat dihindarkan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Karena nilai pasien yang sesuai dengan ekspektasi atau harapan pasien akan menimbulkan kepuasan pasien. Menurut Assauri (2018:129) salah satu pendekatan yang dapat dilakukan perusahaan agar pasien dapat terpuaskan dan selalu loyal adalah dengan menjadikan manajemen nilai pasien atau dapat diartikan kepuasan pasien yang berkelanjutan dapat dicapai melalui nilai pasien yang dapat terus dijaga atau ditingkatkan.

Kepuasan pasien menurut Umar (2017:65) memberikan definisi bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sama halnya menurut Kotler & Keller (2016:153) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah *a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing their expected performance (or results).*

Penelitian yang dilakukan oleh I Made Adhi dan Ngurah Suyatna (2018) menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Alif Adiyatma menyatakan adanya pengaruh antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Artinya semakin baik kepuasan pasien yang merasa puas akan semakin loyalnya pasien pada Rumah Sakit tersebut.

Nilai pasien menjadi hal yang akan mempengaruhi pasien pada kepuasan pasien sehingga berdampak pada pasien yang loyal. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Minish dan Eusi (2015) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara nilai pasien terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh M. Luqman et al (2011) menyatakan loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien melalui nilai pasien. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Elsa Luvia (2020) yang mana menyatakan bahwa dampak dari loyalitas pasien dipengaruhi dengan kepuasan pasien dan nilai pasien.

Paradigma penelitian sebagai berikut:

**Kepuasan Konsumen**

1. Kinerja
2. Harapan

Kotler dan Keller (2016:136)

**Loyalitas Pasien**

1. Repeat Purchase
2. Retention
3. Referalls

Fandy Tjiptono (2017)

Nilai Produk

Nilai Pelayanan

Nilai Personil

Nilai Citra

I Made Adhi& Ngurah (2018)

(Alif Adiyatma(2020)

Retno Kusniati et al (2016)

Edy Suhartono(2016)

Siti Munisih dan Euis (2015)

Elsa Laura et al (2020)

**Gambar 1
Paradigma Penelitian**

**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh mengenai nilai pasien terhadap kepuasan pasien .
2. Terdapat pengaruh mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien
3. Terdapat pengaruh Nilai Pasien , Kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien .
4. **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif korelasional dan cara survei cross sectional. Menurut Indrawan dan Yaniawati (2014), penelitian kuantitatif adalah satu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, serta melihat kemungkinan kaitan atau hubungan-hubungannya antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**HASIL PENELITIAN**

**Pengaruh Nilai Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien*.***

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

# Nilai Produk

# Nilai Services

# Nilai Personil

# Nilai Citra

Kepuasan Pasien

Loyalitas Pasien

0,674

**Gambar 2
Model Analisis Jalur Keseluruhan**

Berdasarkan Gambar 4.8 tersebut, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu nilai pasien yang terdiri dari sub variabel nilai produk (X1), nilai services (X2), nilai personil (X3) dan nilai citra (X4), berpengaruh terhadap nilai pasien (X) baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Z).

1. **KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan dari data deskriptif, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan pasien tentang nilai pasien di RS Advent Bandung berada dalam kondisi baik, namun demikian masih ada hal yang harus diperbaiki yaitu kurangnya kebersihan kamar dan ketersediaan air, kurang cepatnya pelayanan administrasi, kelengkapan fasilitas dan keunggulan RS. Advent yang berkurang dibandingkan rumah sakit lain.
2. Tanggapan pasien tentang kepuasan pasien di RS Advent Bandung berada dalam kondisi puas, namun demikian masih ada hal yang harus diperbaiki yaitu perawatan dari tenaga medis belum memenuhi semua keinginan pasien dan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.
3. Tanggapan pasien tentang loyalitas RS. Advent Bandung berada dalam kondisi baik, namun demikian masih ada hal yang perlu diperhatikan yaitu dalam hal pasien bertahan melakukan pengobatan di RS. Advent meski terjadi persaingan dengan Rumah Sakit lain.
4. Besarnya pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien secara simultan sebesar 69,8% sedangkan sisanya sebesar 30,2% variabel yang tidak diteliti. Keempat sub variabel memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien yaitu nilai produk memberikan kontribusi sebesar 16,4%, nilai services memberikan kontribusi sebesar 18,9%, nilai personil memberikan kontribusi sebesar 1,4% dan nilai citra memberikan kontribusi sebesar 33%.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 45,4%
6. Besarnya pengaruh nilai pasien terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien sebesar 65,5%.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan mengenai nilai pasien terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa yang akan datang bagi rumah sakit. Saran-saran tersebut peneliti uraikan sebagai berikut:

1. Saran terhadap nilai pasien.
2. Kurangnya kebersihan kamar mandi dan ketersedian air di RS Advent Bandung. Berdasarkan hasil observasi yang mana kebersihan dan ketersediaan pada waktu sore hari sudah mulai berkurang lebih baik. Hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit harus mampu menjaga kebersihan kamar mandi dan ketersedian air. Hal ini dikarenakan kamar yang digunakan bisa digunakan orang lain yang tidak tau kesehatannya sehingga perlu pengecekan setiap waktunya. Oleh karena itu sebaiknya pihak RS Advent menerapkan dan menerbitkan SOP untuk pengecekan kamar mandi setiap 3 jam sekali terutama untuk ketersediaan air pada setiap kamar maupun toilet diluar kamar rawat inap.
3. Kurang cepatnya pelayanan admisnistrasi saat melayani pasien. Hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit dengan cara memberikan pelatihan pelayanan terhadap karyawan adminsitrasi yang mana diberikan menit melayani pasien. Oleh karena itu pihak RS Advent dapat membuat aturan untuk pelayanan administrasi dengan cara karyawan melayani administrasi pasien selama 3 sampai 7 menit untuk satu pasien. Sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dalam pemberesan berkas administrasi.
4. Kelengkapan fasilitas RS perlu ditingkatkan dengan cara menyediakan dan memperbaiki sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, mengecat ruang rawat yang sudah kusam, memperbaiki dan mengganti tempat tidur yang sudah using dan melengkapi fasilitas yang belum tersedia seperti peralatan MRI, peralatan operasi dan sebagiannya.
5. RS Advent kurang unggul jika dibandingkan perusahaan lain. Hal yang perlu dipehatikan oleh pihak Rumah Sakit dengan meningkatkan citra Rumah Sakit dengan faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu pihak RS Advent Bandung dapat memberikan pelayanan yang baik dan pasien merasa puas sehingga membuat akreditas Rumah Sakit akan baik sesuai dengan pelayanan yang diberikannya kepada pasien. Kelengkapan fasilitas RS perlu ditingkatkan dengan cara menyediakan dan memperbaiki sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, mengecat ruang rawat yang sudah kusam, memperbaiki dan mengganti tempat tidur yang sudah using dan melengkapi fasilitas yang belum tersedia seperti peralatan MRI, peralatan operasi dan sebagiannya.
6. Saran terhadap kepuasan pasien.
7. Kurangnya perawatan dari tenaga medis untuk dapat memenuhi keinginan pasien. Hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit yaitu dengan memberikan penyuluhan dan pelatihan kepada perawat agar lebih cepat tanggap dalam melayani pasien. Pihak RS Advent dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan yang berupa pelatihan untuk individu maupun tim sehingga adanya Kerjasama tim dalam memenuhi keinginan pasien dan juga skill individu dalam melayani pasien baik dari segi komunikasi maupun dari segi rasa tanggung jawab kepada pasien.
8. Kurang sesuainya pelayanan dengan harapan pasien. Perlunya pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dan membuat pasien merasa loyal. Maka RS Advent perlu memperhatikan pelayanan kepada pasien dengan karyawan pasien diperhatikan oleh pihak rumah sakit*,* karyawan medapatkan *coaching* agarpelayanan yang diberikan karyawan medis ataupun no medis baik sehingga pihak RS Advent pun dapatmenjadwalkan untuk mengevaluasi karyawan setiap periode 3bulan sekali.
9. Saran terhadap Loyalitas Pasien.

Pada indikator pasien bertahan melakukan pengobatan di RS. Advent Bandung. Hal yang perlu diperhatikan pada indikator ini yang mana pihak Rumah Sakit harus memberikan rasa percaya, rasa aman dan rasa puas dari pasien. Hal ini diharapkan agar pasien menjadi loyal dan tidak berpindah melakukan pengobatannya. RS Advent dapat memberikan cara dengan memperbaiki sistem baik yang dimulai dari sistem non medis seperti halnya antian dan mengenai kebijakan-kebijakan BPJS agar mudah dipahami pasien. Pihak Rumah Sakit pun dapat memberikan banyaknya pelatihan medis untuk melatih skill dan kemampuan yang dimiliki. Hal ini bertujuan agar pasien merasa pengobatan yang dilakukan berpengaruh baik terhadap kesehatan pasien.

1. Nilai pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka dari itu Rumah Sakit Advent harus meningkatkan nilai-nilai yang menjadi faktor mempengaruhinya kepuasan pasien terturama pada nilai services yang memiliki pengaruh paling kecil untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal yang dapat dilakukan RS Advent dengan cara meningkatkan kemampuan yang dimiliki Rumah Sakit dimulai dari alur pendaftaran pasien hingga pelayanan kesehatan pasien.
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, maka dari itu Rumah Sakit Advent harus mampu membuat pasien puas. Dengan melakukan penyuluhan atau penjelasan medis yang mudah dipahami oleh pasien agar pasien merasa dirinya merasa diperhatikan dengan baik dan membuat penjelasan mengenai kebijakan-kebijakan apa saja yang kurang dipahami pasien terutama kebijakan BPJS. Hal ini bertujuan agar pasien merasa puas sehingga dia akan loyal terhadap Rumah Sakit dan bisa memberikan referensi kepada orang lain.
3. Nilai pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan impilikasinya terhadap loyalitas pasien. Rumah Sakit Advent perlu memberikan form atau survey yang dilakukan dalam periode tertentu untuk mengetahui apa yang diharapkan dan diingingkan pasien pada Rumah Sakit Advent. Hal ini bertujuan untuk melakukan evaluasi Rumah Sakit dalam jangka pendek atau jangka yang panjang. Dengan adanya evaluasi maka pihak Rumah Sakit akan terus melakukan yang terbaik bagi pasiennya sehingga pasien akan merasa puas dan menjadi loyal pada Rumah Sakit Advent.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aziz Kurmala (2019). Menghadapi Era Disruptif Dalam Pelayanan kesehatan. Harian Ekonomi Neraca. 27 Mei 2019. <http://www.neraca.co.id/>.

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Alif Adiyatma (2020). The Influence Of Customer Value. Quality Of Service. And Customer Satisfaction Towards Loyalty (Case Study Patient At Rsu. Persahabatan). Indonesian College Of Economics.

Amirullah. 2016. Manajemen Strategi. Teori. Konsep-kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.

Ari Setyaningrum. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. CV. Andi Offset.Yogyakarta.

Assauri. S. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Buchari Alma.. 2016 Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung. Alfabeta.

Bennet. N. & Lemoine. G.J. (2014). *What a difference a word makes: Understanding threats to performance in a VUCA world. Journal Bushor (Bussiness Horizons). Article in Harvard business review · January 2014. Article Number 1126.*

Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2017. Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks. Indonesia.

Danang Sunyoto. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS.

Dumilah Ayuningtyas dan Nurul Aeni (2011). Analisis Nilai Pasien Pada Pasien Poli Onkologi Rs Kanker X Dan Pelayanan Penyakit Kanker Terpadu Rsup Y Tahun 2010. Jurnal Manajemen Pelayanan kesehatan Vol. 14 No.02.

Edy Suhartono (2016). Pengaruh Nilai Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Kabupaten Bojonegoro. Jurnal Penelitian Ilmu Manejemen Vol.1 No 3.

Elsa Luvia. Rima Semiarty dan Ratni Prima (2020). Model Keterkaitan Nilai pasien . Citra Merek. Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.8 No 2.

Fandy Tjiptono. Pemasaran Jasa. Penerbit Banyumedia Publishing. 2017.

G.R. Terry dalam R.Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Kencana.

Harman Malau.. 2017.. Manajemen Pemasaran. Alfabeta. Bandung.

Hasibuan. Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Hurriyati. Ratih. (2011). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: ALFABETHA.

Husein Umar. 2017. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

I Made Adhi dan Ngurah (2018). Effect Of Customer Satisfaction On Patient Loyalty In Bali Siloam Hospital. Jurnal Ekonomi&bisnis Vol. 5 No.1.

Indrawan. R. & Yaniawati. P.R. (2014) Metode Penelitian dalam Metodologi Penelitian. Edisi Revisi. Cetakan ketiga. Refika Aditama. 2014.

Jihan Nafisa. I Made Sukresna (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan. Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Dipenogoro Journal Of Management Vol.7 No.3

Kerin. R.A. & Hartley. S.W. (2017). Marketing. 13th Ed.. Mc Graw Hill Education. 2017.

Kotler. Philip And Gary Armstrong.. 2016.. Principle Of Marketing. 17e Global Edition. Pearson Education Limited. New York.

Kotler. Philip dan Keller. 2016. Marketing Management. 14th Edition. Pearson Education Limited.

Muhammad Luqman Hakim. Dwi Cahyono. Toni Herlambang (2019). Dampak Nilai Pasien terhadap kepuasan dan loyalitas psien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. JSMBI Vo.9 No.1.

Rambat Lupioyadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Retno Kusniati. Naili farida dan Sudiro (2016). Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum RSISA Semarang. Jurnal Manajemen kesehatan Indonesia. Vol 4 No.2.

Rhenald Kasali (2019). Manajemen Public Relations. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.

Siti Munisih dan Euis Soliha (2015). Pengaruh Nilai Pasien terhadap kepuasan pasien dan dampaknya pada loyalitas pasien Apotek Dela Semarang. Manajemen Organisasi Vol.10 No.2.

Steffi Mongkaren (2013). Fasilitas dan Nilai Pasien Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penguna jasa Rumah SAkit Advent Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4.

Sujarweni. V.W. (2014). Metodologi Penelitian Keperawatan. Cetakan I. Gava Media. 2014.

Sunyoto. D. & Setiawan. A. (2017). Buku Ajar: Statistik kesehatan. Paramatrik. Non Paramatrik. Validitas. dan Reliabilitas. Cet. II. Mei 2017. Nuha Medika. Yogyakarta.

Wijaya. C. & Rifai. M. (2016) Dasar-dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien. Cetakan I. Perdana Publishing. 2016.

Zeithaml. V.A.. M.J. Bitner and D.D Gremler. 2014. Service Marketing:Integrating Customer Focus Across the Firm. 6e. Mc.Graw-Hill. Boston.

Zienolabedin Rahmani dan Mansour (2017). *The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust moderation* customer satisfaction in Sari hospitals. Electornic Pyhsician Vol.9 Issue 6.