**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS**

**(Suatu Survey Pada Pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist*)**

**Nuri Nurhasanah Sugandi, Horas Djulius, Tita Setiawati**

Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung

Jl. Sumatera No.41, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist.* Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, Verifikatif dan Uji Hipotesis. Metode verifikatif menggunakan metode regresi, korelasi dan Determinasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan dalam kategori sangat baik, Selanjutnya Kepuasan pasien dalam kategori sangat tinggi dan Loyalitas pasien terhadap *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist* sangat tinggi. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Kepuasan dengan besarnya pengaruh sebesar 85 persen. Variabel Kepuasan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Loyalitas dengan besarnya pengaruh sebesar 61 persen. Variabel Kualitas perlayanan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Loyalitas yang dimoderasi oleh Kepuasan pasien dengan besarnya pengaruh sebesar 63 persen.

***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to determine the Influence of Service Quality on Satisfaction and its implications for patient loyalty at the Skin Ethica Dermal Specialist Clinic. The methods used in this study are descriptive, verifiable and hypothesis test methods. The verifiable method uses regression, correlation and determination methods. The results of the study stated that the quality of service provided was in the category of very good, Furthermore, patient satisfaction in the category was very high and patient loyalty to the Skin Ethica Dermal Specialist Clinic was very high. The Service Quality variable has a positive and significant effect on satisfaction with an influence of 85 percent. The Satisfaction variable has a positive and significant effect on Loyalty with a large influence of 61 percent. The Service Quality variable has a positive and significant effect on Loyalty moderated by patient satisfaction with a large influence of 63 percent.*

**PENDAHULUAN**

 Kesehatan adalah hak dan investasi yang dijamin oleh konstitusi hal tersebut sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak. Dalam konteks tersebut semua warga negara memiliki hak yang sama dalam hal penghidupan dan pekerjaan. Penghidupan mencakup kebutuhan materiil seperti sandang, pangan, dan papan yang layak, serta kebutuhan immateriil seperti kesehatan dan kerohanian oleh karena itu semua warga negara tanpa kecuali berhak atas kesehatan yang layak dan dilindungi oleh negara. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab untuk melindungi kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan merata. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menyatakan bahwa kesehatan merupakan bagian integral dari upaya pembangunan nasional. Undang-Undang menjelaskan bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pemerintah Indonesia harus terus berkomitmen untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa melalui upaya-upaya di bidang kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menyediakan fasilitas rumah sakit sebagai layanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas. Rumah sakit menyediakan fasilitas medis, perawatan, dan rehabilitasi bagi pasien yang membutuhkan. Pemerintah berperan dalam menyelenggarakan dan mengawasi fasilitas rumah sakit untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan terpenuhi. Pemerintah harus terus berupaya memastikan akses masyarakat terhadap fasilitas rumah sakit yang memadai hal ini dilakukan melalui pembangunan dan pengembangan infrastruktur kesehatan khususnya di daerah yang terpencil atau sulit dijangkau. Pemerintah harus memberikan perhatian terhadap penyediaan fasilitas rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan fasilitas rumah sakit sebagai layanan kesehatan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia berperan dalam mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas rumah sakit, memperluas akses masyarakat ke layanan kesehatan, dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

 Berdasarkan data Legatum Institute, Singapura menempati peringkat teratas sebagai negara paling sehat di dunia pada tahun 2023 dengan skor sebesar 86,89 poin. Jepang mengikuti di posisi kedua dengan skor 86,50 poin, diikuti oleh Korea Selatan dengan skor 84,80 poin. Taiwan, China, dan Israel masing-masing memiliki skor pilar kesehatan di atas 83 poin. Norwegia dan Islandia juga mencatat skor yang tinggi dalam pilar kesehatan. Indonesia menempati peringkat ke-87 dengan skor 71,13 poin dari 164 negara di Dunia hal tersebut menunjukan bahwa masih terdapat permasalahan dibandingkan dengan negara lain yang menyebabkan Indonesia masih berada di peringkat yang sangat rendah yaitu urutan 87 khususnya dalam kategori *Healthcare index. Healthcare index* adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi dan membandingkan sistem perawatan kesehatan antara negara atau wilayah. Indeks ini dapat memberikan gambaran tentang kualitas, aksesibilitas, efisiensi, dan keberlanjutan sistem perawatan kesehatan suatu negara.

 Indeks Kemakmuran Legatum menilai dan merangking negara-negara berdasarkan berbagai faktor dengan dimensi kemakmuran, termasuk indikator ekonomi, lingkungan bisnis, tata kelola, pendidikan, kesehatan, keamanan, kebebasan pribadi, modal sosial, dan lingkungan alam.. Indeks ini diterbitkan setiap tahun oleh Legatum Institut yang berbasis di London. Tujuannya adalah menyajikan pandangan holistik tentang kemakmuran dan kesejahteraan suatu negara yang melampaui indikator ekonomi semata. Indeks Kemakmuran Legatum menggunakan kombinasi data kuantitatif dari sumber yang terpercaya dan penilaian kualitatif untuk mengevaluasi kinerja setiap negara dalam dimensi-dimensi tersebut. kemakmuran dan menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk memahami dan membandingkan kesejahteraan dan perkembangan keseluruhan negara-negara.

 Berdasarkan penelitian CEOWORLD magazine *Health Care Index* dari Dari 110 negara yang disurvei Taiwan menduduki peringkat pertama dengan skor 78,72 dari 100 pada Indeks Pelayanan Kesehatan. Sementara peringkat paling rendah di tempati oleh El Salvador dengan skor 18,6, El Salvador menempati peringkat teratas sebagai negara dengan sistem pelayanan kesehatan terburuk untuk tahun 2023. Indonesia menempati posisi ke-39 dengan nilai skor sebesar 42,99 poin pada 2023 hal tersebut menunjukan posisi Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara tetangga singapuran dan 110 negara lainnya. Indeks Pelayanan Kesehatan adalah analisis statistik tentang kualitas keseluruhan sistem pelayanan kesehatan, termasuk infrastruktur pelayanan kesehatan kompetensi tenaga medis dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, biaya ketersediaan obat berkualitas, dan kesiapan pemerintah. Indeks ini mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti lingkungan, akses terhadap air bersih, sanitasi, dan kesiapan pemerintah dalam memberlakukan sanksi terhadap risiko seperti penggunaan tembakau dan obesitas.

 Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tentang jumlah pengaduan masyarakat terhadap 40 penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Peringkat Pertama diduduki oleh Agraria dengan jumlah aduan sebanyak 1301 aduan sementara itu Peringkat terendah adalah Pegadaian dengan jumlah aduan sebanyak 1 aduan selanjutnya bidang kesehatan menempati peringkat 14 dari 40 penyelenggara layanan public dengan jumlah aduan sebanyak 166 hal tersebut menjelaskan bahwa Layanan kesehatan di Indonesia masih terdapat permasalahan yang dapat berakibat Kepada pelayanan kesehatan Kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia memiliki tanggung jawab untuk menerima, memeriksa, menindaklanjuti, dan menyelidiki laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Dalam menjalankan kewenangannya, Ombudsman RI dapat meminta keterangan baik secara lisan maupun tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak terkait lainnya yang terkait dengan laporan yang diajukan. Permintaan keterangan tersebut dapat meliputi pemeriksaan keputusan, klarifikasi, pemanggilan pelapor, terlapor, dan pihak terkait lainnya, serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan. Pada tahun 2022, Ombudsman RI menerima total 22.197 laporan masyarakat, yang terdiri dari 88 investigasi yang dilakukan atas prakarsa sendiri, 11.427 konsultasi non-laporan, 6.767 laporan masyarakat, 1.437 respons cepat, dan 2.478 tembusan.

 Kualitas pelayanan kesehatan telah lama menjadi perhatian bagi penyedia layanan kesehatan Baik dari sektor swasta maupun publik di seluruh dunia. Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi sangat penting untuk meningkatkan hasil perawatan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan membangun kepercayaan dalam sistem pelayanan kesehatan (Darzi et al., 2023). Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melibatkan penggunaan praktik terbaik, penggunaan teknologi medis yang mutakhir, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta penggunaan indikator dan standar kualitas yang jelas. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan secara komprehensif. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, meningkatkan kesejahteraan pasien, dan memperkuat sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

 Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia harus menjadi perhatian yang penting dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam era perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Berdasarkan UU Kesehatan no 17 Tahun 2023 Pasal 1 Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, danatau paliatif. Aspek promotive pelayanan kesehatan bertujuan untuk mempromosikan gaya hidup sehat dan mendorong masyarakat agar mengadopsi perilaku yang baik untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Kegiatan ini bisa berupa penyuluhan, kampanye kesehatan, dan program-program edukatif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat. Selanjutnya aspek preventif dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit dan masalah kesehatan yang melibatkan upaya seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan berkala, dan promosi kesehatan untuk mengurangi risiko terjadinya penyakit. Selanjutnya aspek kuratif melibatkan penanganan dan pengobatan penyakit yang telah terjadi. Pelayanan kesehatan kuratif mencakup diagnosa, pengobatan, dan perawatan medis untuk menyembuhkan atau mengendalikan penyakit agar kondisi kesehatan bisa membaik. Selanjutnya Aspek rehabilitatif dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk membantu individu atau masyarakat dalam pemulihan setelah mengalami penyakit atau cedera. Ini melibatkan terapi fisik, rehabilitasi medis, dan dukungan psikologis untuk membantu pemulihan fisik dan psikologis.

 Aspek paliatif dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan perawatan yang diberikan kepada individu yang menderita penyakit yang tidak bisa sembuh secara total. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dengan menjaga kenyamanan, mengurangi gejala, dan memberikan dukungan emosional. Selanjutnya berdasarkan Undang Undang Kesehatan no 17 tahun 2003 Pasal 178 (1) Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan secara internal dan eksternal secara terus-menerus dan berkesinambungan. (21) Peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan secara internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui: a. pengukuran dan pelaporan indikator mutu; b. pelaporan insiden keselamatan Pasien; dan c. manajemen risiko. (3) Peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan secara eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui: a. registrasi; b. lisensi; dan c. akreditasi.

 Berdasarkan UU No 17 Tahun 2023 Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan klinik pratama dan praktik mandiri tenaga medis atau tenaga kesehatan termasuk didalamnya adalah Klinik Kecantikan yang mengharuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada pasien hal tersebut sesuai Permen kesehatan no 9 tahun 2014 Pasal 35 Setiap Klinik mempunyai kewajiban: a. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan; b. memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan nondiskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional; c. memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya tanpa meminta uang muka terlebih dahulu atau mendahulukan kepentingan finansial; d. memperoleh persetujuan atas tindakan yang akan dilakukan (informed consent); e. menyelenggarakan rekam medis; f. melaksanakan sistem rujukan dengan tepat; g. menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan; h. menghormati dan melindungi hak-hak pasien; i. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien; j. melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; k. memiliki standar prosedur operasional; l. melakukan pengelolaan limbah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; m. melaksanakan fungsi sosial; n. melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan; o. menyusun dan melaksanakan peraturan internal klinik; dan p. memberlakukan seluruh lingkungan klinik sebagai kawasan tanpa rokok.

 Tingkat persaingan klinik kecantikan di Kota Bandung dapat dikatakan cukup tinggi. Berdasarkan Tabel diatas menjelaskan bahwa Airn Skin Clinic menjadi klinik yang paling di rekomendasikan di banding kan dengan klinik lainnya di Kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang dikenal sebagai pusat gaya hidup dan fashion. Permintaan akan layanan kecantikan seperti perawatan kulit, perawatan wajah, perawatan tubuh, dan prosedur kosmetik semakin meningkat sebagai akibatnya klinik kecantikan bermunculan di berbagai lokasi di Kota Bandung. Persaingan di antara klinik kecantikan di Kota Bandung mendorong para pemain industri ini untuk berinovasi dan menawarkan layanan yang unik dan menarik. Klinik-klinik kecantikan berlomba-lomba dalam menyediakan teknologi terkini, peralatan modern, produk perawatan berkualitas tinggi, serta tenaga medis dan estetikawan yang berpengalaman selain itu strategi pemasaran seperti promosi, diskon, paket perawatan, dan program keanggotaan juga sering digunakan untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan namun dengan tingginya persaingan muncul tantangan bagi klinik kecantikan di Kota Bandung yang mengharuskan untuk berusaha mempertahankan kualitas layanan dan reputasi yang baik agar tetap bersaing di pasar. Pelayanan yang ramah, profesional, dan personalisasi menjadi faktor penting dalam memenangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan selain itu upaya untuk menjaga standar keamanan dan kebersihan yang tinggi juga sangat penting dalam industri ini. Dalam menghadapi tingkat persaingan yang tinggi klinik kecantikan di Kota Bandung juga berupaya untuk diferensiasi dan mengembangkan keunggulan kompetitif.

 Beberapa klinik fokus pada spesialisasi tertentu, seperti perawatan laser, perawatan anti-aging, atau perawatan estetika tertentu yang harus mengedepankan inovasi dengan menawarkan terapi baru atau metode perawatan yang belum banyak tersedia di tempat lain dengan demitkian ingkat persaingan yang tinggi di klinik kecantikan di Kota Bandung mendorong industri ini untuk terus berkembang, memberikan beragam pilihan kepada konsumen, serta meningkatkan standar pelayanan dan kualitas perawatan kecantikan secara keseluruhan.

 Salah satu Klinik yang ada di Kota Bandung adalah Skin Ethica Dermal Specialist yang mana berdasarkan grafik rekomendasi klinik di Kota Bandung belum menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat di Kota Bandung. Skin Ethica Dermal Specialist adalah sebuah klinik yang menyediakan pelayanan dokter spesialis kulit dan kelamin, gizi klinik dan bedah plastik. Terletak di pusat kota Bandung, dengan tujuan melayani berbagai penyakit kulit dan kelamin, estetika, pengaturan diet dan tindakan bedah plastik. Serta facial yang dikombinasikan dengan relaksasi spa. Melalui SDM yang berkualitas, SkinEthica Dermal Specialist bertujuan untuk menjadikan klinik terbaik di Indonesia dan menjadi brand Top of Mind untuk dermal klinik. Klinik SkinEthica Dermal Specialist sudah mempunyai izin dan alat-alat kesehatan yang terdaftar di Dinas Kesehatan Kota Bandung dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan).

 Berdasarkan penelitian pendahuluan menunjukkan adanya rasa tidak puas pasien terhadap beberapa layanan yang diberikan oleh Klinik SkinEthica Dermal Specialis. Jika keluhan-keluhan ini dibiarkan tanpa tindakan perbaikan yang tepat, konsekuensinya adalah Klinik SkinEthica Dermal Specialis berpotensi kalah dalam persaingan dengan klinik-klinik lainnya. Kepuasan pasien merupakan faktor kritis dalam membangun reputasi dan keberlanjutan sebuah klinik. Jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka mungkin akan mencari alternatif lain, seperti klinik-klinik pesaing yang dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi Klinik SkinEthica Dermal Specialis untuk mengatasi keluhan-keluhan ini dengan serius dan segera mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

 Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang baik penting bagi SkinEthica Dermal Specialist untuk terus melakukan evaluasi dan memperhatikan aspek teknis medis, menciptakan lingkungan yang nyaman, meningkatkan interaksi antara tenaga medis dengan pasien, serta memberikan perhatian yang baik kepada setiap pasien upaya ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat reputasi fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Berdasarkan penelitian dari (R. Y. Sari, 2023) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks perawatan kesehatan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pasien yang menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kartika et al. (2022) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas meliputi tidak hanya aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi yang baik antara tenaga medis dengan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Persolja (2020) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan tersebut, selain itu kepuasan pasien memiliki efek domino dalam merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain. Menurut Huriati et al. (2022), pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka. Rekomendasi dari pasien yang puas dapat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan jumlah pasien yang datang.

 Berdasarkan penelitian dari (Lisdiana et al., 2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap suatu rumah sakit atau fasilitas perawatan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima cenderung memiliki kecenderungan untuk tetap memilih rumah sakit tersebut sebagai pilihan utama mereka dalam mendapatkan perawatan medis. Pasien merasa terhubung secara emosional dengan rumah sakit tersebut dan merasa yakin akan terus menerima perawatan yang berkualitas. Selain itu, pasien yang puas juga cenderung menjadi duta yang setia dengan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, teman, atau kerabat mereka yang membutuhkan perawatan kesehatan. Rekomendasi positif yang diberikan oleh pasien puas ini dapat memberikan dampak positif pada reputasi dan citra rumah sakit, serta meningkatkan jumlah pasien yang datang. Penelitian lainnya dari (Agra Nabilfavian Evandinnartha et al., 2023) menjelaskan bahwa Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas. Ketika seorang konsumen merasa puas dengan jasa atau layanan yang diberikan, mereka cenderung membentuk hubungan yang kuat dan loyal terhadap penyedia jasa tersebut. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat penting dalam menciptakan loyalitas pasien terhadap rumah sakit atau fasilitas perawatan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima akan memiliki kecenderungan untuk tetap memilih rumah sakit tersebut untuk mendapatkan perawatan medis di masa yang akan datang. Mereka juga cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain, yang merupakan bentuk dukungan dan kepercayaan yang tinggi terhadap rumah sakit tersebut. Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal (Sesrianty et al., 2019).

 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah memakainya. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan karena pelayanan tersebut tidak optimal. Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Fasilitas kesehatan menyadari pentingnya loyalitas pasien karena dapat memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Namun, ada perbedaan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Shabbir et al. (2016) menunjukkan bahwa beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu memahami bahwa mencapai tingkat kepuasan pasien saja tidak cukup untuk memastikan loyalitas pasien. Loyalitas pasien terkait erat dengan pengalaman keseluruhan yang dirasakan oleh pasien selama perawatan medis. Isu-isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis dapat membuat pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Hasan & Putra, 2018). Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu secara aktif mengatasi masalah-masalah ini untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Seiring dengan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan dan fasilitas medis yang bersaing untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

 Fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang lebih baik untuk mempertahankan dan menarik pasien dengan memperhatikan isu-isu yang memengaruhi kepuasan pasien, meningkatkan komunikasi dengan pasien, dan menjaga sikap yang sopan dan empatik, fasilitas kesehatan dapat membangun loyalitas pasien yang kuat dan berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan mengkaji Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist*. Besarnya Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist* Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist.*

**TINJUAN PUSTAKA**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan**

 Kualitas pelayanan adalah pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan yang berfokus pada perbaikan secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan layanan yang dihasilkan. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyampaikan layanan sesuai dengan harapan mereka (Asri Rossnita Dewi et al., 2023). Kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Para pengguna jasa pelayanan kesehatan, dalam hal ini pasien tidak hanya mengharapkan kesembuhan fisik atau peningkatan kesehatan mereka, tetapi juga mencari kepuasan dalam hal sikap pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta lingkungan fisik yang memberikan kenyamanan. Untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan sangat penting untuk secara rutin dan berkesinambungan mengukur tingkat kepuasan pasien dengan akurasi yang tinggi (Grace Putri Laia & Lea Sri Ita br P.A, 2022). Layanan kesehatan merupakan produk yang tidak berwujud dan tidak dapat secara fisik disentuh, dirasakan, dilihat, dihitung, atau diukur seperti barang manufaktur. Kualitas layanan kesehatan karena sifatnya yang tidak berwujud, bergantung pada proses pelayanan dan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan oleh karena itu penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan dengan baik dan fokus terhadap pelayanan kesehatan dan berupaya untuk meningkatkan Kepuasan pasien (Mosadeghrad, 2013). Kunci keberhasilan sebuah rumah sakit adalah kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang cepat, akurat, bermutu, dan terjangkau. Pelayanan tersebut harus mampu memenuhi keinginan pasien dan memberikan hasil perawatan yang memuaskan. Untuk mencapai kualitas yang baik, rumah sakit sangat bergantung pada sumber daya yang ada, seperti dokter, perawat, staf, serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia selain itu keamanan lingkungan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa puas dan kepercayaan terhadap rumah sakit dengan mengoptimalkan semua elemen ini, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang memadai, memenuhi standar kualitas yang tinggi, dan memberikan kepuasan kepada pasien (Suhendi et al., 2012). Keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan melalui pendekatan service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (2018). Service Quality merupakan ukuran sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Untuk mengetahui Service Quality, penting untuk membandingkan persepsi pelanggan mengenai layanan yang mereka terima dengan harapan yang sebenarnya. Kualitas pelayanan menjadi fokus utama bagi perusahaan, dan melibatkan pemanfaatan semua sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut dengan memastikan bahwa persepsi pelanggan sejalan dengan harapan mereka, perusahaan dapat mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

 Berdasarkan hasil penelitian dari (Setianingsih & Susanti, 2021)dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti Keandalan, Ketanggapan, Kepercayaan, empati dan bukti langsung secara keseluruhan berkontribusi dalam meningkatkan Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang mereka terima memenuhi harapan dan kebutuhan mereka mereka cenderung lebih puas dan merasa lebih terlayani dengan baik. Pihak penyedia layanan kesehatan perlu mengakui pentingnya indikator-indikator kualitas ini dan berupaya meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk memastikan kepuasan pasien yang lebih tinggi dan pengalaman yang lebih positif dalam perawatan kesehatan pasien. Penelitian Selanjutnya dari (R. Y. Sari, 2023) (Doloksaribu et al., 2021) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya berdasarkan penelitian dari (Najib, 2022) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang significant terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pasien merasa puas dengan pengalaman mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

**Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas**

 Dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat loyalitas pelanggan menjadi faktor kunci dalam meraih keunggulan bersaing. Pelanggan yang loyal memiliki hubungan yang erat dengan perusahaan, dan mereka cenderung memilih terus melakukan pembelian dari perusahaan tersebut meskipun ada opsi lain yang tersedia. Pelanggan yang loyal juga dapat menjadi duta merek yang efektif, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, dan berkontribusi pada citra dan reputasi perusahaan (Rohendi & Hadian Rahim, 2023). Loyalitas pelanggan merujuk pada tindakan nyata dari unit pengambil keputusan untuk secara terus-menerus melakukan pembelian terhadap produk atau jasa dari suatu perusahaan yang telah dipilih. Pelanggan adalah individu yang secara berulang kali datang ke lokasi yang sama dengan tujuan memuaskan keinginannya melalui pembelian produk atau jasa (Lintang & Widiyastuti, 2021). Loyalitas pelanggan tidak hanya berbicara tentang niat atau preferensi tetapi mencakup tindakan konkret dalam mempertahankan hubungan bisnis dengan perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka dan mendapatkan nilai yang konsisten dari produk atau jasa yang diberikan mereka cenderung menjadi pelanggan setia yang terus melakukan pembelian di tempat yang sama. Tjiptono (2019) Kepuasan merupakan hasil dari penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka beli di mana mereka merasakan bahwa kualitas produk tersebut melebihi harapan yang mereka miliki. Kepuasan pasien yang tinggi menciptakan kepercayaan dan loyalitas yang kuat, sehingga mereka memilih untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut dalam kebutuhan kesehatan selanjutnya selain itu pasien yang puas juga memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, seperti keluarga, teman, atau rekan kerja. Rekomendasi positif tersebut dapat membantu meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit, serta menarik pasien baru untuk datang (Lisdiana et al., 2023).

 Berdasarkan penelitian dari (Wardanengsih et al., 2022) menjelaskan adanya pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas konsumen untuk melakukan kunjungan kembali. Ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu bisnis atau penyedia layanan, mereka cenderung menjadi loyal dan memilih untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Kepuasan yang tinggi menciptakan hubungan emosional positif antara pelanggan dan bisnis, sehingga mereka merasa dihargai dan terpenuhi kebutuhan serta harapan mereka. Pelanggan yang loyal memiliki kemungkinan lebih besar untuk merekomendasikan kepada orang lain, serta lebih toleran terhadap perubahan harga atau persaingan dengan pesaing. Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang positif, mengatasi masalah dengan cepat, dan berkomunikasi secara efektif. Selanjutnya berdasarkan penelitian dari (Solehudin & Syabanasyah, 2023) menjelaskan terdapat Pengaruh significant kepuasan konsumen terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemungkinan besar akan memilih untuk kembali ke rumah sakit yang sama jika membutuhkan perawatan selanjutnya. Kesetiaan pasien ini dapat membawa manfaat jangka panjang bagi rumah sakit seperti meningkatnya reputasi dan rekomendasi positif dari pasien kepada orang lain.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan**

 Kepuasan pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam mempertahakan loyalitas pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan dan mencapai Kepuasan penting bagi perusahaan untuk memberikan kualitas layanan yang baik dengan memberikan layanan yang baik, pelanggan akan merasa dihargai dan diprioritaskan, sehingga cenderung untuk tetap loyal terhadap perusahaan. Loyalitas pelanggan yang kuat berarti pelanggan akan kembali dan menggunakan layanan perusahaan secara berulang, memberikan kontribusi yang berkelanjutan terhadap kesuksesan jangka panjang perusahaan yang mana penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

 Kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan diperkuat oleh tingkat Kepuasan. Ketika pelanggan diberikan layanan yang melebihi harapan mereka, mereka cenderung merasa dihargai dengan baik oleh perusahaan. Hal ini menciptakan ikatan emosional antara pelanggan dan perusahaan, yang mendorong mereka untuk tetap setia dan memilih kembali menggunakan layanan perusahaan di masa depan. Selain itu, kepuasan pelanggan yang tinggi juga menciptakan efek domino yang positif, di mana pelanggan yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain yang pada gilirannya dapat menarik pelanggan baru. Berdasarkan penelitian dari (Putra et al., 2021) menjelaskan bahwa Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung menjadi lebih setia terhadap perusahaan dan lebih mungkin untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan tersebut. Penelitian selanjutnya dijelaskan oleh (Lestari, 2019) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dalam penelitian (Pratama, 2022) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan menjadi perantara variabel hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

**METODE PENELITIAN**

 Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:16), metode penelitian kuantitatif adalah metode yang terdiri dari serangkaian aktivitas investigasi yang tersusun secara sistematika untuk melihat fenomena akan suatu aktivitas dengan cara mengumpulkan data yang kemudian diukur dengan teknik statistik matematika atau komputasi dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2022:147) Metode Penelitian deskriptif adalah metode pengujian yang menggunakan susunan angka untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang data yang disajikan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, diagram, histogram, poligon, frekuensi, ogive, serta ukuran penempatan seperti median, kuartil, desil, dan persentil. Menurut Sugiyono (2022:65) Metode penelitian verifikatif adalah Metode penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukan hipotesis ditolak atau diterima dengan cara menginterpretasikan berdasarkan literatur yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas pasien di *Klinik Skin Ethica Dermal Specialist.* Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh sampel secara kebetulan atau berdasarkan ketersediaan responden yang ada pada saat penelitian dilakukan. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang.

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Validitas**

 Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Berdasarkan kajian teori tentang Kualitas Pelayanandengan indikator pertanyaan sejumlah 27 pernyataan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada 58 responden untuk menjawabnya. Setelah dilakukan pengolahan data terhadap kuesioner dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variable | Item Pertanyaan | r-hitung | r-kritis | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan | Item 1 | 0,864 | 0,300 | Valid |
| Item 2 | 0,912 | 0,300 | Valid |
| Item 3 | 0,913 | 0,300 | Valid |
| Item 4 | 0,891 | 0,300 | Valid |
| Item 5 | 0,829 | 0,300 | Valid |
| Item 7 | 0,687 | 0,300 | Valid |
| Item 8 | 0,758 | 0,300 | Valid |
| Item 9 | 0,759 | 0,300 | Valid |
| Item 10 | 0,917 | 0,300 | Valid |
| Item 12 | 0,916 | 0,300 | Valid |
| Item 14 | 0,832 | 0,300 | Valid |
| Item 15 | 0,891 | 0,300 | Valid |
| Item 16 | 0,892 | 0,300 | Valid |
| Item 17 | 0,883 | 0,300 | Valid |
| Item 20 | 0,917 | 0,300 | Valid |
| Item 22 | 0,899 | 0,300 | Valid |
| Item 23 | 0,911 | 0,300 | Valid |
| Item 24 | 0,844 | 0,300 | Valid |
| Item 25 | 0,860 | 0,300 | Valid |
| Item 26 | 0,850 | 0,300 | Valid |
| Item 27 | 0,836 | 0,300 | Valid |
| Item 28 | 0,631 | 0,300 | Valid |
| Item 27 | 0,830 | 0,300 | Valid |
|  |  |  |  |

 Sumber: Hasil olah data SPSS 26 (2025)

 Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa kusioner mengenai kualitas pelayanan maka kuesioner yang terdiri dari 23 indikator dinyatakan valid karena nilai rhitung lebih besar dibandingkan dengan nilai rkritis yaitu 0,300. Berdasarkan kajian teori tentang Kepuasan Konsumentelah diperoleh 11 pernyataan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada 58 responden untuk menjawabnya. Setelah dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang masuk dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 2**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variable | Item Pertanyaan | r-hitung | r-kritis | Keterangan |
| Kepuasan Konsumen | Item 30 | 0,921 | 0,300 | Valid |
| Item 31 | 0,931 | 0,300 | Valid |
| Item 32 | 0,885 | 0,300 | Valid |
| Item 33 | 0,790 | 0,300 | Valid |
| Item 35 | 0,887 | 0,300 | Valid |
| Item 36 | 0,940 | 0,300 | Valid |
| Item 37 | 0,874 | 0,300 | Valid |
| Item 38 | 0,906 | 0,300 | Valid |
| Item 40 | 0,938 | 0,300 | Valid |
| Item 41 | 0,887 | 0,300 | Valid |
| Item 42 | 0,890 | 0,300 | Valid |
|  |  |  |  |

 Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2025)

 Berdasarkan Tabel 2 kuesioner mengenai Kepuasan Konsumenyang terdiri dari 11 dinyatakan valid karena nilai rhitung lebih besar dibandingkan dengan nilai rkritis yaitu 0,300

Berdasarkan kajian teori tentang Loyalitastelah diperoleh 5 pernyataan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada 58 responden. Setelah dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang masuk dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 3**

**Hasil Uji Validitas Loyalitas (Z)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variable | Item Pertanyaan | r-hitung | r-kritis | Keterangan |
| Loyalitas | Item 43 | 0,834 | 0,300 | Valid |
| Item 45 | 0,809 | 0,300 | Valid |
| Item 48 | 0,860 | 0,300 | Valid |
| Item 49 | 0,859 | 0,300 | Valid |
|  | Item 51 | 0,684 | 0,300 | Valid |
|  |  |  |  |  |

 Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26 (2025)

 Berdasarkan Tabel 3 maka kuesioner tentang Loyalitas yang terdiri dari 5 indikator yang dinyatakan valid karena nilai rhitung lebih besar dibandingkan dengan nilai rkritis yaitu 0,300

**Uji Reliabilitas**

 Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui instrumen penelitian dapat dipercaya dan tidak mengandung kesalahan yang signifikan. Hasil uji reliabilitas yang baik akan memberikan keyakinan bahwa data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan dapat direplikasi dengan hasil yang konsisten.

**Tabel. 4**

**Pengujian Reliabilitas Variabel**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cronbach’s Alpha | r-hitung | r-tabel | N of Item | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan - Kepuasan - Loyaliyas | **0,986** | **0,700** | **41** | **Reliabel** |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26 (2025)

 Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa hasil uji reliabilitas untuk nilai koefisien reliabilitas instrument penelitian lebih besar dari 0,700 yang berarti seluruh variabel penelitian dinyatakan reliable atau memenuhi persyaratan.

**Analisis Verifikatif**

**Tabel. 5**

**Hasil Nilai Koefisien Korelasi**

|  |
| --- |
| **Correlations** |
|   | NKP | NKPS | NLY |
| NKP | Pearson Correlation | 1 | .920\*\* | .768\*\* |
| Sig. (2-tailed) |   | 0.000 | 0.000 |
| N | 58 | 58 | 58 |
| NKPS | Pearson Correlation | .920\*\* | 1 | .784\*\* |
| Sig. (2-tailed) | 0.000 |   | 0.000 |
| N | 58 | 58 | 58 |
| NLY | Pearson Correlation | .768\*\* | .784\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 |  |
| N | 58 | 58 | 58 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |

Sumber: Hasil olah data (2025)

 Pada tabel diatas, nilai koefisien korelasi antar variable terbesar adalah korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dengan nilai korelasi sebesar 0,920 dibandingkan dengan hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas sebesar 0,768 dan hubungan variabel Kepuasan terhadap loyalitas dengan nilai korelasi sebesar 0,785.

**Analisis Struktur 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

 Model struktural 1 mengambarkan hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang dijelaskan dalam hipotesis Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS untuk model struktural 1, Sesuai dengan hipotesis yang diajukan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6**

**Hasil Uji Regresi Substruktural 1**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -10.636 | 3.882 |   | -2.740 | .000b |
| NKP | 0.522 | 0.030 | 0.920 | 17.532 | 0.000 |
| a. Dependent Variable: NKPS |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 6 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan koefisien jalur sebesar 0,920. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,920 artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,920 satuan atau Kepuasan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Konsumen sebesar 0,920 satuan.

**Pengujian Hipotesis**

**Tabel 7**

**Tabel Hasil Uji F Substruktur 1**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3109.397 | 1 | 3109.397 | 307.354 | .000b |
| Residual | 566.534 | 56 | 10.117 |   |   |
| Total | 3675.931 | 57 |   |   |   |
| a. Dependent Variable: NKPS |
| b. Predictors: (Constant), NKP |

*Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)*

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai Fhitung sebesar 307,354 dimana kriteria penolakan H0 jika Fhitung lebih besar daripada Ftabel dengan derajat bebas v1=k-1=3 dan v2 = 58-3-1=54 dan tingkat kepercayaan 95%, maka dari tabel distribusi F didapat nilai Ftabel untuk F0.05,3,212 = 2,6480. Dikarenakan 307,354 lebih besar dari 2,6480, dan Sig < 5% maka H0 ditolak, artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

**Tabel 8**

**Koefisien Determinasi Substruktur 1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .920a | 0.846 | 0.843 | 3.181 |
| a. Predictors: (Constant), NKP |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen memiliki nilai R-Square sebesar 0,846. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85% yang menjelaskan Kualitas Pelayanan memiliki Pengaruh kuat terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85% dengan 15 % dipengaruhi variabel lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen harus di dukung dengan baiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Konsumen.

**Analisis Struktur 2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas**

 Model struktural 2 mengambarkan Pengaruh antara Kepuasan Terhadap Loyalitas, yang dinyatakan dalam hipotesis Bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS untuk model struktural 2, Sesuai dengan hipotesis yang diajukan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 9**

**Hasil Uji Regresi Substruktural 2**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 14.153 | 2.586 |   | 5.473 | 0.000 |
| NKPS | 0.424 | 0.045 | 0.784 | 9.452 | 0.000 |
| a. Dependent Variable: NLY |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen dengan koefisien jalur sebesar 0,784. Koefisien Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas sebesar 0,784. artinya jika Kepuasan Konsumen mengalami peningkatan maka Loyalitas Konsumen akan meningkat sebesar 0,784.

**Pengujian Hipotesis Struktur Kedua**

**Tabel. 10**

**Hasil Uji Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas**

|  |
| --- |
| **ANOVA** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 662.271 | 1 | 662.271 | 89.339 | .000b |
| Residual | 415.126 | 56 | 7.413 |   |   |
| Total | 1077.397 | 57 |   |   |   |
| a. Dependent Variable: NLY |
| b. Predictors: (Constant), NKPS |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai Fhitung sebesar 89.339 dimana kriteria penolakan H0 jika Fhitung lebih besar daripada Ftabel dengan derajat bebas v1=k-1=3 dan v2 = 58-1-1=6 dan tingkat kepercayaan 95%, maka dari tabel distribusi F didapat nilai Ftabel untuk F0.05,3,212 = 2,6480. Dikarenakan 89.339 lebih besar dari 2,6480, dan Sig < 5% maka H0 ditolak, artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.

**Tabel 11**

**Koefisien Determinasi Substruktur 2 Kepuasan terhadap Loyalitas**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .784a | 0.615 | 0.608 | 2.723 |
| a. Predictors: (Constant), NKPS |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas memiliki nilai R-Square sebesar 0,61. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa pengaruh variabel Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas sebesar 61% yang menjelaskan Kepuasan Konsumen memiliki Pengaruh kuat terhadap Loyalitas Konsuemn sebesar 61% dengan 39 % dipengaruhi variabel lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen harus memperhatikan peningkayan Kepuasan Konsumen.

**Analisis Struktur 3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen**

 Model struktural 3 mengambarkan Pengaruh antara Kepuasan Terhadap Loyalitas, yang dinyatakan dalam hipotesis Bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS untuk model struktural 2, Sesuai dengan hipotesis yang diajukan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 12**

**Hasil Uji Regresi Substruktural 3**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 10.636 | 3.503 |   | 3.036 | 0.004 |
| NKP | 0.095 | 0.064 | 0.308 | 1.471 | 0.030 |
| NKPS | 0.271 | 0.113 | 0.501 | 2.396 | 0.020 |
| a. Dependent Variable: NLY |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai variabel moderasi dengan koefisien jalur sebesar 0.501. Koefisien Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Loyalitas sebesar 0.501 artinya jika Kepuasan Konsumen mengalami peningkatan maka Loyalitas Konsumen akan meningkat sebesar 0,501.

**Pengujian Hipotesis Struktur Ketiga**

**Tabel. 13**

**Hasil Uji Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai variabel moderasi**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 677.982 | 2 | 338.991 | 46.680 | .000b |
| Residual | 399.415 | 55 | 7.262 |   |   |
| Total | 1077.397 | 57 |   |   |   |
| a. Dependent Variable: NLY |
| b. Predictors: (Constant), NKPS, NKP |

Sumber: Hasil olah data (2025)

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai dan Sig < 5% maka H0 ditolak, artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai variabel moderasi.

**Tabel 4.14**

**Koefisien Determinasi Substruktur 3**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .793a | 0.629 | 0.616 | 2.695 |
| a. Predictors: (Constant), NKPS, NKP |

 Sumber: Hasil olah data (2025)

 Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan memiliki nilai R-Square sebesar 0,63. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebesar 63%

**Perhitungan Analisis Jalur**

0.784

0.920

**Kepuasan (Y)**

**Kualitas Pelayanan (X)**

**Loyalitas Pelanggan (Z)**

0.510

**Gambar 1**

**Analisis Jalur**

 Berdasarkan hasil analisis jalur pada gambar 1 penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Z) baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan (Y). Jalur langsung antara kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Z) menunjukkan koefisien sebesar 0,510, yang mengindikasikan pengaruh langsung yang positif dan signifikan. Selanjutnya kualitas pelayanan (X) memengaruhi loyalitas pelanggan (Z) secara tidak langsung melalui kepuasan (Y). Jalur dari kualitas pelayanan (X) ke kepuasan (Y) memiliki koefisien sebesar 0,920, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Selanjutnya jalur dari kepuasan (Y) ke loyalitas pelanggan (Z) memiliki koefisien sebesar 0,784, yang juga signifikan secara positif.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada Klinik *Ethica Dermal Specialist)***

 Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif significant terhadap Kepuasan pasien dan memiliki nilai R-Square sebesar 0,846. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85% yang menjelaskan Kualitas Pelayanan memiliki Pengaruh kuat terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85% sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen harus di dukung dengan baiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Konsumen. Dalam meningkatkan Kepuasan Pasien maka Klinik *Ethica Dermal Specialist* harus menaruh perhatian besar kepada Peningkatan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan melihat hasil penelitian menunjukan Pengaruh sangat kuat. Untuk meningkatkan Kepuasan Pasien Klinik Ethica Dermal Specialist perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Evaluasi ini mencakup kepuasan pasien terhadap fasilitas, profesionalisme tenaga medis, serta efisiensi prosedur administrasi dan konsultasi. Pendekatan berbasis feedback dari pasien dapat menjadi strategi yang efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada.

 Klinik Ethica Dermal Specialist harus menaruh perhatian besar terhadap peningkatan standar pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan memastikan kualitas pelayanan yang tinggi klinik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien yang pada akhirnya akan memperkuat posisi klinik dalam industri layanan kesehatan. Hasil penelitian ini dukung oleh beberapa teori dan hasil penelitian dari: Jane Smith (2022:420), Emily Johnson (2024,380), Asdi (2022). Hasil penelitian ini dukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang relevan, sebagai berikut: (Asri Rossnita Dewi et al., 2023). (Grace Putri Laia & Lea Sri Ita br P.A, 2022). (Suhendi et al., 2012). (Setianingsih & Susanti, 2021)(R. Y. Sari, 2023) (Doloksaribu et al., 2021) (Najib, 2022)

**Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pada Klinik *Ethica Dermal Specialist)***

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa diperoleh nilai dan Sig < 5% maka H0 ditolak, artinya bahwa terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas. Selanjutnya Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas memiliki nilai R-Square sebesar 0,61. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa pengaruh variabel Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas sebesar 61% yang menjelaskan Kepuasan Konsumen memiliki Pengaruh kuat terhadap Loyalitas pasien sebesar 61%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen harus memperhatikan peningkayan Kepuasan Konsumen.

Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan variabel yang memainkan peran penting dalam memperkuat loyalitas. Kepuasan Pasien dan loyalitas pasien sangat penting karena berkaitan dengan keberlanjutan hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan medis di tempat yang sama dan bahkan dapat merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Strategi peningkatan loyalitas pasien harus difokuskan pada upaya meningkatkan pengalaman positif mereka selama menerima layanan kesehatan. Beberapa strategi yang dapat diterapkan termasuk peningkatan kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, perbaikan fasilitas, serta penerapan sistem pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini dudukung Berdasarkan teori dan hasil penelitian dari (Rohendi & Hadian Rahim, 2023). (Lintang & Widiyastuti, 2021). Tjiptono (2019) (Lisdiana et al., 2023). (Wardanengsih et al., 2022) (Solehudin & Syabanasyah, 2023)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas yang di moderasi oleh Kepuasan pada Klinik *Ethica Dermal Specialist.***

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan memiliki nilai R-Square sebesar 0,63. Hasil perhitungan tersebut memiliki arti bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas diperkuat oleh pengaruh Kepuasan pasien sebesar 63% .Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memainkan peran penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak langsung pada loyalitas pasien tetapi secara tidak langsung meningkatkan loyalitas melalui peningkatan kepuasan pasien. Nilai R-Square sebesar 0,63 mengindikasikan bahwa 63% variasi dalam loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang pada akhirnya mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Faktor-faktor seperti keramahan tenaga medis ketepatan waktu pelayanan, serta kenyamanan fasilitas menjadi elemen kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Hasil penelitian menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai penghubung yang memperkuat dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan memahami peran kepuasan sebagai faktor mediasi, institusi kesehatan dapat menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien, seperti dengan meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, menyediakan fasilitas yang lebih baik, serta memastikan pelayanan yang cepat dan responsif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi memperkuat loyalitas pasien terhadap Klinik *Ethica Dermal Specialist.* Penelitian ini didukung berdasarkan teori dan hasil penelitian dari (Putra et al., 2021) (Lestari, 2019) (Pratama, 2022) (Aris & Utama, 2019; N. M. Sari & Rino, 2023; Satria & Diah Astarini, 2023; Siti Nurfatmah, 2024; Subandi, 2022; Wajiyono, 2024)

**KESIMPULAN**

 Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Kepuasan dengan besarnya pengaruh sebesar 85 persen. Hal ini dipahami karena penerapan meningkatkan Kepuasan Konsumen telah di dukung dengan baiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan klinik kepada Konsumen. Dalam meningkatkan Kepuasan Pasien maka Klinik *Ethica Dermal Specialist* telah menaruh perhatian besar kepada Peningkatan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pasien. Variabel Kepuasan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Loyalitas dengan besarnya pengaruh sebesar 61 persen. Hal ini dipahami karena semakin tinggi tingkat kepuasan pasien semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan variabel yang memainkan peran penting dalam memperkuat loyalitas. Variabel Kualitas perlayanan berpengaruh positif dan *significant* terhadap Loyalitas yang dimoderasi oleh Kepuasan pasien dengan besarnya pengaruh sebesar 63 persen. Hal ini dipahami karena kepuasan pasien memainkan peran penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak langsung pada loyalitas pasien tetapi secara tidak langsung meningkatkan loyalitas melalui peningkatan kepuasan pasien.

**REFERENSI**

Asdi. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Amerta Media.

Bateman, Thomas S et al. (2018). Management (5th edition). New York: McGraw-Hill Education.

Boddy, David (2017): Management – An Introduction (7th edition). Harlow: Pearson Education.

Griffin, Ricky W., 2021. Management. 13th Ed. Cengage Learning.

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Johnson, E. (2024). *Improving healthcare service quality*. MedServe Publications.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing (17th ed.). Pearson.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. England : Pearson Education

Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; Berry, L.L. SERVQUAL: A multi-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality. J. Retail. 1988, 64, 21–40.

Robbins dan Coulter. 2018. Manajemen. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). Wiley.

Smith, J. (2022). *Patient satisfaction and service quality in medical institutions*. Global Health Press.

Sugiyono, P. D. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploiratif, Enterpretif Dan Konstruktif. Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F. 2017. Service Management (3rd ed.). Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service Quality & Customer Satisfaction. Jakarta: Andi

Bateman, Thomas S. / Snell, Scott/Konopaske, Robert (2018):

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

**Jurnal**

Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat, & Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(6), 1025–1032. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256

Aris, I., & Utama, A. (2019). The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Land Lines Shipping Services (A Case Study of Satisfaction of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta Area). *Jurnal of Business and Management Sciences*, *2*(3), 2928–2938.

Asri Rossnita Dewi, Chriswardani Suryawati, & Septo Pawelas Arso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(10), 1940–1949. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, *21*(1), 13–29. https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025

Doloksaribu, E. M., Silitonga, E. M., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *5*(2), 1045–1054. https://doi.org/10.31004/prepotif.v5i2.2444

Grace Putri Laia, & Lea Sri Ita br P.A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, *1*(4), 696–701. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978

Lestari, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Larissa Aesthetic Center Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5646

Lintang, D., & Widiyastuti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Wonotirto). *Jurnal Penataran*, *6*(1), 93–100.

Lisdiana, I., Prasetyo, I., & Hartati, C. S. (2023). Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, *1*(2), 50–63. https://doi.org/10.59024/jise.v1i2.92

Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *26*(3), 203–219. https://doi.org/10.1108/09526861311311409

Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, *1*(1), 35. https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666

Pratama, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Toko Fajar Terbit Banjarmasin. *Jurnal Agora*, *10*(2), 1–7.

Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, *1*(4), 1279–1291.

Rohendi, A., & Hadian Rahim, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*, 9151–9164.

Sari, N. M., & Rino. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada Mifan.” *Co-Value : Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, *14*(6), 1–15.

Sari, R. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. *Soetomo Management Review*, *1*(2), 188–204. https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smr/article/view/6040

Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, *3*(1), 1911–1924. https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, *4*(1), 22–27.

Siti Nurfatmah. (2024). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN GRAB BIKE DI KOTA BANDUNG. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, *6*(4), 4.

Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, *6*(6), 1025–1032.

Subandi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi kepuasan. *Optimal*, *19*(1), 40–53.

Suhendi, A., Lestari, F. W., & Bernadeta, B. (2012). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at the Mother and Child Hospital of Santa Anna Bandarlampung. *GEMA : Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, *15*(1), 49–58. https://doi.org/10.47768/gema.v15.n1.202307

Wajiyono. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas yang dimediasi Kepuasan Peserta Pelatihan pada Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, *9*(2), 872–882. https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1833

Wardanengsih, E., Azis, A. Y., Darwis, N., & B, K. (2022). Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Mappadising*, *4*(2), 280–289. https://doi.org/10.54339/mappadising.v4i1.454