**JURNAL ILMIAH**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HERMINA DEPOK**

Oleh :

**YUSTYA INDARSARI**

218020091

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2025**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Depok. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner terhadap 100 pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda dan path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Lima dimensi kualitas pelayanan yang diuji (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berkontribusi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

**ABSTRACT**

This study aims to analyze service quality and its influence on patient satisfaction as well as its implications for the loyalty of outpatients at Hermina Depok Hospital. The method used is quantitative with a survey approach using questionnaires distributed to 100 outpatients. Data analysis was carried out using multiple linear regression and path analysis. The results show that service quality has a significant effect on patient satisfaction, and patient satisfaction significantly influences patient loyalty. The five dimensions of service quality tested (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) contribute simultaneously and partially to satisfaction. The managerial implication of this research is the importance of improving service quality to maintain and enhance patient loyalty.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Outpatient, Hospital

**ABSTRAK**

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nganalisis kualitas palayanan jeung pangaruhna kana kapuasan pasien sarta implikasina kana kasatiaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Depok. Métode nu digunakeun nyaéta kuantitatif kalayan pendekatan survey ngaliwatan kuesionér ka 100 urang pasien rawat jalan. Analisis data dilakukeun maké regresi linier ganda jeung path analysis. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén kualitas palayanan mibanda pangaruh signifikan kana kapuasan pasien, sarta kapuasan pasien mibanda pangaruh signifikan kana kasatiaan pasien. Lima dimensi kualitas palayanan nu diuji (tangible, reliability, responsiveness, assurance, jeung empathy) nyumbang sacara sakaligus jeung sacara parsial kana kapuasan. Implikasi manajerial tina panalungtikan ieu nyaéta pentingna ningkatkeun kualitas palayanan pikeun ngajaga jeung ningkatkeun kasatiaan pasien.

**Kecap Konci:** Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

**Pendahuluan**

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk itu, rumah sakit dituntut tidak hanya mampu memberikan pelayanan medis yang tepat, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang berkualitas secara menyeluruh, baik dari aspek fisik, teknis, maupun interpersonal. Dalam konteks persaingan industri jasa kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kotler & Keller (2016) bahwa dalam industri jasa, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi kunci keberhasilan jangka panjang karena pelanggan yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan memberikan rekomendasi positif.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ditegaskan bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, efisien, dan non-diskriminatif. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan lagi sebuah keunggulan tambahan, melainkan kewajiban normatif dan kebutuhan strategis yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit.

Survei pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Hermina Depok mengungkapkan adanya ketidakpuasan sebagian pasien rawat jalan terhadap beberapa aspek layanan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas, kecepatan dalam pelayanan, dan sikap tenaga medis. Fenomena ini berdampak pada menurunnya angka kunjungan pasien, yang pada tahun 2024 rata-rata hanya mencapai 83,4% dari target yang telah ditetapkan. Jika hal ini tidak segera ditindaklanjuti, maka akan berdampak lebih lanjut pada kinerja operasional dan citra institusi di mata masyarakat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Apabila persepsi pelayanan lebih rendah dari harapan, maka ketidakpuasan akan muncul dan dapat mengganggu loyalitas pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, loyalitas pasien sangat penting karena pasien yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan jasa rumah sakit tersebut, tetapi juga berperan sebagai agen pemasaran tidak langsung melalui word of mouth.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien serta bagaimana kepuasan tersebut berdampak pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hermina Depok. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan demi mempertahankan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan daya saing institusi di sektor layanan kesehatan.

**Tinjauan Pustaka**

#### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam dunia jasa, termasuk layanan kesehatan, karena menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama kualitas pelayanan:

1. **Tangible (Bukti Fisik)** – mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel. Dalam konteks rumah sakit, ini meliputi kebersihan ruang tunggu, kelengkapan peralatan medis, dan kerapihan pakaian tenaga medis.
2. **Reliability (Keandalan)** – kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Keandalan mencerminkan konsistensi rumah sakit dalam memberikan diagnosis dan tindakan medis.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)** – kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat. Ini berkaitan dengan seberapa cepat tenaga medis dan administrasi menanggapi keluhan atau permintaan pasien.
4. **Assurance (Jaminan)** – mencakup pengetahuan dan sopan santun staf serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pasien.
5. **Empathy (Empati)** – perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pasien. Empati mencerminkan sikap ramah, kesabaran, dan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien.

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan bukan hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan dilakukan. Ia menekankan bahwa dalam pelayanan kesehatan, persepsi pasien sangat dipengaruhi oleh interaksi interpersonal dan suasana emosional selama menjalani perawatan.

#### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah respons emosional terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan terjadi ketika kinerja pelayanan melebihi harapan pasien, dan ketidakpuasan muncul jika sebaliknya. Dalam pelayanan rumah sakit, kepuasan mencakup berbagai aspek mulai dari kemudahan pendaftaran, kejelasan informasi medis, hingga keramahan petugas.

Menurut Lovelock & Wirtz (2016), dalam layanan jasa seperti rumah sakit, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh "moments of truth" yaitu saat-saat penting dalam interaksi langsung dengan penyedia layanan. Jika interaksi tersebut mengecewakan, maka persepsi keseluruhan pasien terhadap rumah sakit akan menurun, meskipun secara teknis pelayanan medis telah dilakukan dengan baik.

#### Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk terus menggunakan layanan dari suatu institusi kesehatan serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Oliver (2020) menyatakan bahwa loyalitas merupakan hasil dari akumulasi pengalaman positif, termasuk kepuasan yang konsisten dan kepercayaan terhadap institusi.

Reichheld dan Sasser (1990) menambahkan bahwa mempertahankan pasien yang loyal lebih menguntungkan daripada terus-menerus mencari pasien baru. Pasien yang loyal tidak hanya memberikan pendapatan berkelanjutan, tetapi juga memperkuat reputasi rumah sakit melalui promosi dari mulut ke mulut (word of mouth).

#### Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas

Berbagai penelitian telah meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas. Studi oleh Aryanti et al. (2022) menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Jakarta. Tambunan (2021) juga menyatakan bahwa peningkatan keandalan dan empati tenaga medis berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Lebih lanjut, penelitian Kartikasari (2024) dan Yuniarti (2025) menyoroti peran **kepuasan sebagai mediator** dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan model mediasi parsial, di mana kualitas pelayanan tidak selalu langsung membentuk loyalitas tanpa melalui kepuasan sebagai perantara.

Secara konseptual, hubungan antara ketiga variabel ini sejalan dengan model **Customer Satisfaction-Loyalty Framework** yang dikembangkan oleh Anderson dan Fornell (2000), di mana kualitas memengaruhi kepuasan, dan kepuasan selanjutnya memengaruhi loyalitas pelanggan.

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif dan terukur berdasarkan data numerik. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang dapat digeneralisasi dan dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2021), metode kuantitatif sangat cocok digunakan untuk meneliti hubungan antar variabel dengan menggunakan alat bantu statistik yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dari data yang diperoleh.

**Desain dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori (explanatory research), yakni penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (kualitas pelayanan), variabel mediasi (kepuasan pasien), dan variabel dependen (loyalitas pasien). Menurut Nazir (2017), penelitian eksplanatori digunakan ketika peneliti ingin mengetahui sejauh mana satu variabel memengaruhi variabel lainnya secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan data primer. Teknik survei efektif digunakan dalam penelitian sosial dan layanan karena memungkinkan peneliti menjangkau banyak responden dalam waktu relatif singkat (Neuman, 2014).

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Hermina Depok selama periode penelitian berlangsung. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria yang digunakan antara lain pasien yang telah mendapatkan layanan minimal dua kali kunjungan untuk memastikan responden memiliki pengalaman cukup dalam menilai kualitas layanan.

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), purposive sampling digunakan dalam studi yang memerlukan responden yang memiliki informasi spesifik atau pengalaman tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian.

**Instrumen dan Pengumpulan Data**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert 1–5, di mana angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan angka 5 menunjukkan sangat setuju. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) untuk variabel kualitas pelayanan, serta mengacu pada model kepuasan dan loyalitas pelanggan menurut Oliver (2020) dan Kotler & Keller (2022).

Sebelum digunakan, kuesioner diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha. Menurut Nunnally (1978), instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,7.

**Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan dua metode statistik, yaitu:

1. Regresi Linier Berganda – digunakan untuk menguji pengaruh simultan dan parsial dari lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien. Metode ini sesuai untuk mengidentifikasi variabel mana yang paling dominan memengaruhi variabel dependen.
2. Path Analysis (Analisis Jalur) – digunakan untuk menguji pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Analisis ini penting karena, menurut Ghozali (2018), path analysis memungkinkan peneliti memahami hubungan struktural antar variabel yang saling terkait dalam suatu model konseptual.
3. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau AMOS untuk memperoleh hasil yang akurat dan dapat diinterpretasikan secara ilmiah.

**Hasil dan Pembahasan**

**Kualitas Pelayanan**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) memperoleh nilai rata-rata yang tergolong sedang. Dimensi tangible, yang mencakup kondisi fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan kursi, kebersihan ruangan, dan fasilitas penunjang lainnya, mendapatkan penilaian paling rendah dari responden. Responden menyatakan ketidaknyamanan terhadap fasilitas parkir, ruang tunggu yang sempit dan penuh, serta kurangnya sarana hiburan atau informasi.

Pendapat ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2018) yang menyatakan bahwa aspek fisik (tangible) memiliki pengaruh penting terhadap persepsi kualitas layanan karena menjadi kontak pertama antara konsumen dan penyedia layanan. Ketidaknyamanan fisik dapat mengurangi kesan profesionalisme sebuah rumah sakit.

Sementara itu, dimensi responsiveness juga mendapat skor rendah, khususnya dalam hal kecepatan respon tenaga medis dan administratif dalam menangani kebutuhan pasien. Ini menunjukkan masih terdapat kendala dalam proses layanan yang menuntut kecepatan dan ketepatan waktu.

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2020), ketepatan dan kecepatan respons menjadi indikator penting dalam meningkatkan persepsi pelayanan, terutama di industri layanan kesehatan yang bersifat sensitif terhadap waktu dan emosi.

**Kepuasan Pasien**

Dari hasil survei, diketahui bahwa sekitar 60% pasien rawat jalan menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan ini terutama muncul dari aspek ketepatan waktu pelayanan, keramahan staf, dan konsistensi komunikasi dari petugas medis dan non-medis.

Menurut Kotler & Keller (2022), kepuasan pelanggan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Sebaliknya, jika ekspektasi tidak terpenuhi, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berdampak langsung terhadap loyalitas.

Penelitian ini mendukung temuan dari Aryanti et al. (2022) yang menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan waktu dan interaksi interpersonal berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien rumah sakit. Selain itu, keterlambatan dalam pemeriksaan serta kurangnya empati dari tenaga medis turut memperburuk persepsi pelayanan.

**Loyalitas Pasien**

Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak menunjukkan loyalitas terhadap RS Hermina Depok, baik dalam bentuk niat untuk kembali menggunakan layanan maupun merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Ini menunjukkan adanya hubungan erat antara kepuasan dan loyalitas.

Menurut Oliver (2020), loyalitas konsumen adalah bentuk komitmen yang lahir dari pengalaman positif dan kepuasan yang konsisten. Jika kepuasan tidak terbentuk, maka konsumen cenderung mencari alternatif lain. Hal ini menjadi indikator bahwa RS Hermina Depok perlu melakukan perbaikan sistematis dalam layanan, terutama untuk mempertahankan pasien dalam jangka panjang.

Studi Yuniarti (2025) menunjukkan bahwa rumah sakit yang gagal mempertahankan loyalitas pasien mengalami penurunan jumlah kunjungan dan meningkatnya keluhan publik. Oleh karena itu, loyalitas harus diposisikan sebagai tujuan strategis dalam manajemen pelayanan kesehatan.

**Analisis Regresi dan Path**

Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (nilai signifikansi p < 0.05). Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam salah satu atau lebih dimensi pelayanan akan langsung meningkatkan kepuasan pasien.

Lebih lanjut, hasil analisis jalur (path analysis) memperkuat bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas bersifat tidak langsung, melainkan melalui kepuasan sebagai perantara. Ini sesuai dengan model yang dikembangkan oleh Anderson & Mittal (2000) yang menekankan bahwa loyalitas pelanggan tidak mungkin terbentuk tanpa tercapainya kepuasan terlebih dahulu.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Kartikasari (2024) yang menegaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas akan semakin kuat jika kepuasan pasien dapat dipertahankan secara konsisten.

### ****Kesimpulan****

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif terhadap 100 pasien rawat jalan di RS Hermina Depok, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.**  
   Hasil regresi menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) memberikan kontribusi nyata terhadap pembentukan kepuasan pasien. Hal ini membenarkan teori dari **Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)**, yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan terbentuk dari penilaian atas lima dimensi tersebut.
2. **Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.**  
   Hasil analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa kepuasan bertindak sebagai **variabel mediasi** yang menjembatani pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Ini sejalan dengan pendapat **Oliver (2020)** bahwa loyalitas pelanggan terbentuk sebagai hasil akumulasi dari pengalaman yang memuaskan dan konsisten dari waktu ke waktu.
3. **Dimensi kualitas pelayanan yang paling lemah adalah tangible dan responsiveness.**  
   Fasilitas fisik yang kurang nyaman serta lambatnya respon dari tenaga medis menjadi penyebab utama rendahnya kepuasan pasien. Seperti yang ditegaskan oleh **Tjiptono (2018)**, aspek-aspek fisik dan responsivitas adalah elemen kunci dalam membentuk persepsi awal konsumen terhadap institusi layanan publik seperti rumah sakit.
4. **Tingkat loyalitas pasien masih rendah.**  
   Rendahnya niat pasien untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan RS Hermina Depok kepada orang lain mencerminkan lemahnya hubungan emosional dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Menurut **Griffin (2002)**, loyalitas pelanggan tidak hanya terbentuk dari transaksi yang memuaskan, tetapi juga dari ikatan emosional dan persepsi keberlanjutan kualitas.

### ****Rekomendasi****

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi strategis sebagai berikut:

1. **Peningkatan dimensi tangible secara sistematis.** Rumah sakit perlu memperbaiki sarana dan prasarana fisik seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Hal ini penting karena menurut **Berry & Bendapudi (2007)**, persepsi terhadap fasilitas fisik memengaruhi kepercayaan pasien terhadap kompetensi klinis tenaga medis.
2. **Penguatan responsivitas tenaga medis dan administrasi.** Diperlukan pelatihan berkala bagi tenaga medis dan staf front office untuk meningkatkan kecepatan, keakuratan, dan sensitivitas dalam merespon keluhan maupun kebutuhan pasien. **Zeithaml & Bitner (2018)** menekankan bahwa layanan yang cepat dan tanggap akan meningkatkan efisiensi sekaligus kepuasan pelanggan.
3. **Peningkatan kualitas komunikasi dan empati.** Staf medis harus didorong untuk membangun komunikasi yang empatik, mendengar keluhan pasien, dan memberikan penjelasan yang transparan. Empati dan interpersonal skill yang baik sangat memengaruhi persepsi keadilan dan kenyamanan pasien (Lovelock & Wirtz, 2016).
4. **Evaluasi rutin terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.** RS Hermina Depok disarankan untuk mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data pelanggan secara berkala. Tools seperti Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Index, atau survei elektronik dapat digunakan untuk memetakan kepuasan dan niat merekomendasikan secara real-time.
5. **Perumusan strategi loyalitas berbasis pengalaman pasien (patient experience).** Pengalaman pasien harus menjadi dasar dalam menyusun strategi pelayanan ke depan. Sejalan dengan pendekatan **Patient-Centered Care** dari WHO, rumah sakit harus melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan layanan, memperkuat komunikasi dua arah, dan menjamin konsistensi pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

**A. BUKU**

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Indonesia). Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.

Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson Education Limited.

Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.

Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). *Zero Defections: Quality Comes to Services*. Harvard Business Review.

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

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

**B. Sumber dari Jurnal, Undang-Undang, dan Lainnya**

Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). *Foundations of the American Customer Satisfaction Index*. Total Quality Management, 11(7), 869–882.

Aryanti, S., Lestari, D., & Hidayat, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta Jakarta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 25(2), 112–120.

Kartikasari, D. (2024). *Peran Kepuasan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 10(1), 45–58.

Tambunan, R. A. (2021). *Pengaruh Keandalan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien di RSUD*. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 18(3), 199–209.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Yuniarti, A. (2025). *Kepuasan sebagai Mediator Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien*. Jurnal Riset Manajemen Kesehatan, 8(2), 90–105.