

JURNAL ILMIAH
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN
(STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM CARSA TARAKAN)

Oleh :

RAMDESIMA KASMIR

NPM 228020085



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2024

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan bentuk komitmen pasien terhadap rumah sakit yang tercermin dari sikap positif serta kecenderungan menggunakan layanan secara berulang. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi RSUD CARSA Tarakan dalam meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien, baik secara simultan maupun secara parsial di RSUD CARSA Tarakan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diberikan kepada seluruh pasien di RSUD CARSA Tarakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD CARSA Tarakan. Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien dalam menggunakan kembali layanan rumah sakit. Secara simultan, kedua variabel tersebut berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Patient loyalty reflects a patient's commitment to a hospital, which is manifested through positive attitudes and the tendency to repeatedly utilize healthcare service. Patient loyalty is influenced by the quality of service and the level of patient trust in the hospital. Therefore, improving service quality is an important factor for RSUD CARSA Tarakan in enhancing patient trust and loyalty amid increasingly competitive healthcare services. This study aims to determine and analyse the influence of service quality and trust on patient loyalty, both simultaneously and partially, at RSUD CARSA Tarakan. This research employed a quantitative approach using a survey method, with a structured questionnaire distributed to patients at RSUD CARSA Tarakan. The result show that service quality and patient trust have a significant influence on patient loyalty at RSUD CARSA Tarakan. The better the service quality and the higher the level patient trust, the greater the patient loyalty in utilizing the hospital's service repeatedly. Simultaneously, both variables play an important role in improving patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Trust, Patient Loyalty, Hospital.

ABSTRAK

Kasatiaan pasi n mangrupa wujud komitmen pasi n ka rumah sakit anu kacirian ku sikap positif sarta kacenderungan pikeun ngagunakeun deui palayanan kas hatan sacara terus-menerus. Kasatiaan pasi n dipangaruhan ku kualitas palayanan sarta tingkat kapercayaan pasi n ka rumah sakit. Ku kituna, ningkatkeun kualitas palayanan jadi hal anu penting pikeun RSUD CARSA Tarakan dina ngaronjatkeun kapercayaan jeung kasatiaan pasien di tengah persaingan palayanan kas hatan anu beuki ketat. Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho jeung nganalisis pangaruh kualitas pelayanan jeung kapercayaan kana kasatiaan pasien, boh sacara simultan boh sacara parsial di RSUD CARSA Tarakan. Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalayan m tode survey sarta instrum n panalungtikan mangrupa kuision r terstruktur anu dipasihkeun ka pasi n di RSUD CARSA Tarakan. Hasil panalungtikan nunjukkeun y n kualitas pelayanan jeung kapercayaan pasi n miboga pangaruh anu signifikan kana kasatiaan pasi n di RSUD CARSA Tarakan. Beuki had  kualitas pelayanan sarta beuki luhur tingkat kapercayaan pasi n, mangka beuki luhur og  kasatiaan pasi n dina ngagunakeun deui palayanan rumah sakit. sacara simultan, kadua variabel  ta miboga peran anu penting dina ngaronjatkeun kasatiaan pasi n.

Kecap Konci: Kualitas Pelayanan, Kapercayaan Pasi n, Kasatiaan Pasi n, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, baik secara global maupun lokal. Hal ini membuat masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih pelayanan, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Sebagai suatu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Loyalitas merupakan sebuah bentuk komitmen atau kesetiaan pasien yang ditujukan pada sebuah badan usaha atau merek tertentu yang didasarkan dari sikap positif yang

dapat tercermin dalam kegiatan pembelian berulang secara konsisten (Iswara dan Rustam, 2021). Hal ini dapat terwujud apabila rumah sakit tersebut memiliki manajemen dan perencanaan yang baik, yang didukung oleh kepercayaan pasien serta kualitas pelayanan rumah sakit yang baik.

Loyalitas pasien merupakan puncak pencapaian sebuah layanan kesehatan. Pasien yang loyal akan selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk dan jasa yang diberikan oleh Rumah sakit. Rumah Sakit memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan jasa layanan kesehatan tersebut. Mempertahankan pasien yang loyal harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan pasien baru, karena untuk mendapatkan pasien baru memerlukan biaya yang besar (Fadhila dan Diansyah, 2018). Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan sebuah bentuk dari loyalitas pasien terhadap sebuah badan usaha.

Berdasarkan data yang didapatkan dari RSUD CARSA Tarakan menunjukkan bahwa jumlah kunjungan poliklinik ke RSUD CARSA Tarakan dari bulan Desember 2023 hingga bulan Juni 2024 mengalami fluktuasi yang signifikan. Untuk memahami faktor-faktor yang mungkin menyebabkan fluktuasi ini, perlu dilakukan sebuah kajian mendalam.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan loyalitas pasien, yang mana adanya kualitas memberikan stimulus kepada pasien untuk memiliki hubungan yang kuat dengan Rumah Sakit. Kondisi seperti ini memberikan peluang kepada Rumah Sakit untuk memperhatikan dengan serius terkait dengan harapan dan kebutuhan pasien. Sehingga, diharapkan Rumah Sakit dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan kualitas pelayanan akan terwujud apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh para pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pasien harus secara keseluruhan bukan hanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dokter maupun suster ataupun perawat tetapi lebih pada hal-hal yang terkait dengan pelayanan kepada pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pemberi pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam bidang medis, asuhan keperawatan dan penunjang medis yang mencakup upaya peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif). Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan RSUD CARSA Tarakan mempersyaratkan adanya daya saing bagi RSUD CARSA Tarakan agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh RSUD CARSA Tarakan adalah kualitas layanan.

RSUD CARSA Tarakan harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Kondisi ini membuat RSUD CARSA Tarakan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para pasien. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan RSUD CARSA Tarakan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh pasien dan kepuasan dari pasien (Fadhila dan Diansyah, 2018).

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kepercayaan pasien. Kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan konsumen untuk bergantung pada perusahaan berdasarkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan merupakan salah satu unsur penting dalam loyalitas konsumen, kepercayaan sebagai dasar penting untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Hasil penelitian terdahulu yang telah membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dilakukan Fadhila dan Diansyah (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Selain itu, loyalitas pasien juga dipengaruhi oleh persepsi nilai dan kepuasan pasien. Hal ini sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Saroji (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, namun persepsi nilai berpengaruh terhadap kepercayaan. Sehingga, Kepercayaan

pasien dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan loyalitas disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis telah melakukan pra survey yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap RSUD CARSA Tarakan menjadi salah satu aspek yang berkontribusi dalam membangun hubungan jangka Panjang antara pasien dan rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit mencerminkan seberapa besar kualitas jasa kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk itu, perlu diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien selalu berharap agar Rumah Sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari segi fasilitas, keramahan petugas, maupun kelengkapan peralatan Rumah Sakit. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan pasien dengan layanan yang diterima (Ridwan, 2016).

Fluktuasi kunjungan pasien di RSUD CARSA Tarakan diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit serta tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien, pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien serta kepercayaan yang terbangun dengan baik akan mendorong pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil pra-survei yang telah dilakukan pada pasien RSUD CARSA Tarakan, sebagaimana disajikan pada Tabel 2 mengenai loyalitas pasien, tabel 3 mengenai kualitas pelayanan pasien, serta tabel 4 mengenai kepercayaan pasien, diperoleh gambaran awal bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien memiliki keterkaitan dengan tingkat loyalitas pasien. Hasil pra-survei tersebut menunjukkan adanya variasi persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien terhadap RSUD CARSA Tarakan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum CARSA Tarakan)”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan konsep dasar dalam suatu organisasi yang berperan dalam mengarahkan dan mengoordinasikan berbagai sumber daya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Secara umum, manajemen dipahami sebagai suatu disiplin ilmu yang mempelajari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Proses tersebut dilaksanakan melalui tahapan-tahapan manajerial yang sistematis, meskipun penerapannya dapat berbeda pada setiap organisasi sesuai dengan karakteristik internal serta gaya kepemimpinan yang diterapkan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses sistematis yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau kepemimpinan, serta pengendalian dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, keuangan, fisik, maupun informasi, guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Esensi manajemen terletak pada kemampuan mengoordinasikan kerja sama antarindividu serta mengarahkan seluruh potensi organisasi agar sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.

Fungsi Manajemen

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue yang dialihbahasakan oleh G.A. Ticoalu (2021:8), fungsi manajemen mencakup lima unsur utama yang saling berkaitan dalam proses pengelolaan organisasi.

- a. Perencanaan (*Planning*): Menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang, dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai

tujuan-tujuan itu.

- b. Pengorganisasian (*Organizing*): Mengelompokkan, menentukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
- c. Penempatan (*Staffing*): Menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja.
- d. Memotivasi (*Motivating*): Mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan-tujuan.
- e. Pengawasan (*Controlling*): Mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan berbagai sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan

Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen merupakan elemen dasar yang saling berkaitan dan diperlukan dalam menjalankan proses manajerial secara efektif dan efisien.

Menurut Aditama (2020:4), terdapat enam unsur utama dalam manajemen yang dikenal dengan istilah *6M*, yang menjadi komponen penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

1. Manusia (*Man*): Unsur paling sentral dalam manajemen, karena manusialah yang merancang tujuan, membuat keputusan, serta menjalankan seluruh proses operasional.
2. Uang (*Money*): Berperan sebagai alat transaksi sekaligus sebagai pengukur keberhasilan organisasi dalam menjalankan kegiatan ekonomi, karena ketersediaan dana yang cukup sangat memengaruhi kelancaran aktivitas perusahaan.
3. Bahan (*Materials*): Segala jenis sumber daya fisik yang dibutuhkan, baik berupa bahan mentah, setengah jadi, maupun bahan jadi, yang digunakan dalam proses produksi. Efektivitas penggunaan bahan sangat memengaruhi produktivitas dan efisiensi perusahaan.
4. Mesin (*Machines*): Untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses produksi, serta menghasilkan kualitas yang lebih baik dengan memanfaatkan inovasi teknologi.

5. Metode (*Method*): Mencakup sistem kerja dan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Metode yang baik akan menghasilkan proses kerja yang terorganisir dan efisien, serta menjadi panduan dalam pelaksanaan tugas-tugas.
6. Pasar (*Markets*): Unsur yang mencerminkan orientasi terhadap konsumen. Perusahaan yang berorientasi pasar (*market oriented*) akan lebih mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga dapat menciptakan produk atau layanan yang tepat sasaran.

Manajemen Rumah Sakit

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia dan menjadi bagian penting dalam pembangunan nasional. Derajat kesehatan masyarakat yang optimal tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga oleh bagaimana pelayanan kesehatan dikelola secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, peran manajemen dan administrasi pelayanan rumah sakit menjadi penting untuk menjamin mutu, keterjangkauan, dan keberlangsungan layanan rumah sakit (Rachmad dan Tobing (2022).

Manajemen rumah sakit merupakan penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan berbagai layanan medis, baik rawat jalan maupun rawat inap, terintegrasi dengan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi masyarakat. Penyusunan strategi pelayanan, pengorganisasian sumber daya manusia, pengendalian mutu layanan, serta pemantauan efektivitas operasional merupakan komponen utama manajemen dalam rumah sakit. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan berjalan terstruktur, akuntabel, serta memenuhi standar mutu yang diharapkan oleh *stakeholders* dan masyarakat luas (Latuconsina, et al 2023).

Manajemen rumah sakit terintegrasi dengan berbagai fungsi layanan kesehatan, termasuk manajemen mutu, sumber daya manusia, dan pelayanan pasien. Penerapan manajemen yang efektif akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang pada gilirannya memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan secara konsisten baik dan profesional akan

meningkatkan kepercayaan pasien, yang kemudian berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Latuconsina, et al 2023).

Manajemen Pemasaran Rumah Sakit

Manajemen pemasaran merupakan pendekatan strategis yang digunakan organisasi kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk memahami kebutuhan pasien, merancang layanan yang sesuai, serta membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Secara umum, pemasaran kesehatan berfokus pada penciptaan nilai bagi pasien melalui pengelolaan elemen pemasaran seperti produk layanan, harga, promosi, serta saluran distribusi layanan, sehingga dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap institusi kesehatan tersebut (Kotler & Keller, dalam beberapa literatur pemasaran kesehatan). Dalam konteks rumah sakit, pemasaran tidak hanya soal promosi, tetapi juga tentang penyampaian layanan yang tepat dan berorientasi pada kepuasan pasien (Kotler & Keller, 2016).

Klasifikasi pemasaran rumah sakit dapat dilihat melalui komponen *marketing mix* yang meliputi *product* (jenis layanan kesehatan), *price* (struktur biaya pelayanan), *place* (akses dan lokasi layanan), *promotion* (komunikasi dan edukasi kepada pasien), *physical evidence* (bukti fisik layanan), *process* (proses pelayanan), serta *people* (tenaga kesehatan dan staf yang melayani). Komponen-komponen ini menjadi alat pengendali bagi manajemen rumah sakit untuk memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan dan meningkatkan reputasi lembaga (Budiman & Achmadi, 2023). Pendekatan *marketing mix* yang efektif akan menciptakan pengalaman pasien yang positif sehingga memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu output penting dari aktivitas pemasaran rumah sakit, karena persepsi pasien terhadap kualitas layanan berkaitan dengan seberapa baik rumah sakit memenuhi ekspektasi mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terbentuknya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, dimana pasien merasa yakin bahwa layanan yang diberikan aman dan profesional. Kepercayaan ini pada gilirannya menjadi salah satu faktor utama dalam pembentukan loyalitas pasien, karena pasien

yang percaya biasanya akan kembali untuk mendapatkan layanan serupa di masa depan (Efendi, Soelasih, dan Lembana, 2025).

Dalam operasionalnya, manajemen pemasaran rumah sakit berfungsi untuk mengidentifikasi kebutuhan pasien melalui riset pemasaran, merancang strategi pelayanan yang berkualitas, serta melakukan komunikasi efektif agar nilai layanan dapat tersampaikan dengan baik. Dengan pemahaman yang baik terhadap persepsi pasien, rumah sakit dapat melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pasien dan membangun citra rumah sakit yang positif di mata masyarakat. Hubungan yang positif ini berdampak pada loyalitas pasien, terutama dalam bentuk kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain (Sofyandi, 2024).

Loyalitas Pasien

Loyalitas menurut Oliver (1997) adalah keadaan atau kondisi di mana seorang konsumen, dalam penelitian ini adalah pasien, memiliki keterlibatan yang kuat dalam melakukan pembelian ulang, atau datang kembali ke rumah sakit. *Conatively Loyal*, keinginan untuk melakukan pembelian ulang yang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan sebuah dorongan motivasi untuk datang kembali ke rumah sakit jika mengalami sakit lagi, serta melakukan rekomendasi kepada orang lain, dikarenakan adanya ikatan yang kuat terhadap rumah sakit tersebut (Utami, 2019).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan komitmen jangka panjang pelanggan untuk terus menggunakan kembali produk atau jasa secara konsisten di masa mendatang. Loyalitas tercermin tidak hanya melalui perilaku pembelian ulang, tetapi juga melalui sikap positif, keterikatan, dan kesediaan pelanggan untuk tetap memilih perusahaan meskipun terdapat pengaruh situasional maupun tawaran dari pesaing. Inti dari loyalitas terletak pada komitmen yang kuat serta tingkat kepuasan yang tinggi sehingga pelanggan menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama secara berkelanjutan.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas adalah sebagai berikut (Saroji, 2019):

- a. *Say positive things*, adalah mengatakan hal yang positif tentang produk yang telah dikonsumsi.
- b. *Recommend friend*, adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada orang lain.
- c. *Continue purchasing*, adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi.

Secara konseptual, loyalitas pasien dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu niat untuk kembali menggunakan layanan, rekomendasi kepada orang lain, dan perilaku pembelian/kunjungan ulang yang konsisten. Selain itu, beberapa studi juga menjelaskan dimensi seperti kepercayaan, komitmen psikologis terhadap fasilitas kesehatan, serta resistensi terhadap upaya kompetitor untuk menarik pasien tersebut (Meng & Chen, 2024). Pengukuran loyalitas biasanya dilakukan melalui kuesioner yang mencakup pertanyaan tentang seberapa besar kemungkinan pasien akan kembali, merekomendasikan, atau merasa loyal terhadap layanan tertentu.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi tugas penting yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan agar mampu mewujudkan tujuan perusahaan tersebut, yaitu mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi hal pokok sebagai acuan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah kesempurnaan yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memenuhi tuntutan dan harapannya (Normasari, 2013). Juliana (2015) mendefinisikan kualitas layanan sebagai upaya untuk menunjukkan keunggulan perusahaan atas pesaingnya dan untuk menciptakan, menyampaikan, dan berkomunikasi dengan pelanggannya.

Kualitas pelayanan merupakan syarat penting yang digunakan pelanggan untuk menilai baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh instansi.

SERVQUAL merupakan salah satu konsep kualitas pelayanan yang populer, hal ini memiliki lima dimensi yang diungkapkan oleh Parasuraman sebagaimana yang dikutip oleh Anggraini dan Alhempy (2021):

1) *Tangibles* (bukti langsung)

Bukti langsung didefinisikan sebagai tampilan fisik suatu perusahaan, yang meliputi peralatan, penampilan karyawan, fasilitas gedung, dan lainnya. Dimensi ini pada umumnya digunakan perusahaan untuk menjaga dan menaikkan reputasi dihadapan pelanggan. Dimensi *tangibles* untuk mengukur kualitas layanan dapat dilihat berdasarkan:

- a. Fasilitas fisik
- b. Tempat parkir
- c. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan
- d. Penampilan petugas
- e. Sarana komunikasi

2) *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan dan memenuhi kebutuhan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan, sehingga bersedia untuk mengeluarkan berapapun biaya supaya perusahaan melaksanakan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan:

- a. Kemampuan memberikan pelayanan
- b. Keakuratan informasi yang diberikan pada pasien

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Ketanggapan atau daya tanggap didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pelanggan. Dimensi ini berpusat pada perhatian, kecepatan, ketepatan dalam menghadapi permintaan dan pemenuhan pelanggan. Dimensi *responsiveness* untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan:

- a. Keinginan petugas membantu pasien
- b. Penanganan keluhan pasien

4) *Assurance* (jaminan)

Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan yang mencakup kesopanan dan sifat para pegawai perusahaan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dimensi *assurance* untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan:

- a. Pengetahuan
- b. Kesopanan petugas dan perawat
- c. Jaminan keamanan

5) *Empathy* (empati)

Empati adalah perhatian dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan yang digambarkan dengan perhatian secara personal dan perhatian terhadap keluhan. Dimensi *empathy* untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan:

- a. Kemudahan komunikasi
- b. Perhatian pribadi
- c. Memahami kebutuhan pasien

Kepercayaan

Kepercayaan adalah bentuk keinginan suatu pihak untuk menerima sikap dari pihak lain dengan harapan pihak lain akan mengambil tindakan yang signifikan untuk memenuhi harapan. Dalam konteks ini, kepercayaan konsumen dipandang sebagai tingkat dimana konsumen memandang pihak lain (penjual) dalam memenuhi harapannya. Kepercayaan adalah unsur penting untuk menjalin hubungan jangka panjang yang sukses, karena mengarah pada kerja sama, keterbukaan timbal balik, dan kemauan dalam bertukar informasi.

Kepercayaan juga menjadi salah satu sifat yang dapat membangun hubungan antar mitra ketika bersedia memelihara hubungan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Akibatnya, kepercayaan dapat menghasilkan banyak manfaat, termasuk peningkatan volume dan kinerja penjualan, berbagi informasi, dan hubungan yang lebih kuat (Sugara & Dewantara, 2017).

Indikator dan Pengukuran Kepercayaan

Kepercayaan pasien merupakan keyakinan pasien bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara konsisten, aman, serta profesional. Kepercayaan menjadi aspek penting dalam konteks pelayanan kesehatan karena pasien sering menghadapi ketidakpastian terkait hasil layanan medis yang diterima. Ketika pasien percaya terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat, responsif, dan etis, mereka cenderung memiliki komitmen hubungan jangka panjang serta loyalitas terhadap rumah sakit tersebut (Effendi et al., 2025).

Kepercayaan pasien juga dianggap sebagai variabel mediator penting yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa bahwa rumah sakit secara konsisten memberikan layanan yang aman dan dapat diandalkan akan menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi, misalnya melalui kunjungan ulang dan rekomendasi kepada pihak lain (Permatasari et al., 2025). Studi empiris di layanan kesehatan menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki efek positif langsung terhadap loyalitas pasien, sehingga kepercayaan sering dijadikan fokus utama dalam riset perilaku pasien. Indikator utama kepercayaan pasien biasanya mencakup beberapa aspek yang dapat diukur secara kuantitatif melalui survei pasien:

Keyakinan atas kemampuan profesional tenaga kesehatan

Mencerminkan sejauh mana pasien merasa bahwa dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya kompeten, akurat, dan mampu memberikan layanan yang tepat. Indikator ini sering diukur dengan pertanyaan tentang keyakinan pasien terhadap keterampilan klinis tenaga kesehatan.

1. Integritas layanan

Persepsi pasien terhadap perilaku etis, keterbukaan informasi, serta ketulusan rumah sakit dalam memberikan layanan tanpa motif tersembunyi. Pasien yang merasakan bahwa rumah sakit bersikap transparan dan jujur mengenai diagnosis, prosedur, serta risiko layanan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

2. Keandalan rumah sakit

Kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan janji layanan yang telah ditetapkan, juga sering dimasukkan sebagai indikator kepercayaan pasien.

3. Komunikasi efektif

Kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan mencerminkan profesionalisme layanan serta membangun rasa aman bagi pasien menerima keputusan medis. Komunikasi yang jelas, empatik, dan responsif membantu mengurangi kecemasan pasien, yang selanjutnya memperkuat tingkat kepercayaan mereka terhadap rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kuantitatif**, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel yang ditetapkan dalam penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji suatu permasalahan berdasarkan fenomena yang terjadi, serta melihat kemungkinan adanya hubungan kausal atau fungsional antarvariabel penelitian (Ali, 2022).

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik objek penelitian dan variabel penelitian dalam bentuk data deskriptif. Selain itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien, terhadap variabel dependen, yaitu loyalitas pasien. Pendekatan verifikatif ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebagaimana yang telah dirumuskan dalam hipotesis penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner terstruktur yang diberikan kepada responden sebagai sampel dari populasi penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang telah ditetapkan melalui proses operasionalisasi variabel dan reduksi teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penggunaan kuesioner bertujuan

untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pasien di RSUD CARSA Tarakan.

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk dalam penelitian korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian korelasional, variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan pasien (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pasien (Y). Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian korelasional karena bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien (Silalahi, 2012).

Untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antarvariabel tersebut, digunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dipilih karena mampu menjelaskan pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan. Melalui analisis regresi berganda, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, baik secara parsial maupun simultan. Signifikansi pengaruh masing-masing variabel diuji melalui nilai koefisien regresi dan tingkat signifikansi (*p-value*), sedangkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi loyalitas pasien diukur melalui nilai koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis regresi ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengambilan keputusan manajerial rumah sakit dalam meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kepercayaan pasien.

Lokasi penelitian dilakukan di RSUD CARSA Tarakan yang beralamat di Jalan Sebengkong Tiram No. 03 RT.10 Tarakan Tengah kota Tarakan Kalimantan Utara. Unit kerja yang diambil adalah pelayanan rawat jalan dengan metode yang digunakan adalah pengamatan secara langsung baik melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada kepala pasien yang pernah datang minimal 2 kali. Penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas

pasien. Penelitian ini akan dimulai dari bulan September 2024 sampai dengan selesai.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang telah menerima pelayanan di RSUD CARSA Tarakan. Adapun data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi yang bersumber dari literatur ilmiah, jurnal penelitian, buku referensi, serta dokumen internal rumah sakit yang relevan dengan variabel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di RSUD CARSA Tarakan. Sampel penelitian dihitung berdasarkan jumlah kunjungan pada bulan Juni yaitu sebanyak 1477 orang. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin didapatkan 94 pasien. Besar sampel perlu ditambahkan 10% untuk mengantisipasi adanya sampel yang drop out atau tidak memenuhi kriteria sampel, sehingga besar sampel yang dibutuhkan menjadi 104 pasien dengan ketentuan pasien lama dan pasien baru berdasarkan jenis sistem pembayaran yakni melalui umum maupun BPJS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan variable Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki rata-rata total sebesar 3,99. Rata-rata ini memberikan Gambaran tentang seberapa baik responden menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD CARSA Tarakan secara keseluruhan. Namun, poin penting dari data ini Adalah jawaban tertinggi yang diberikan oleh responden, yaitu pada pernyataan “Dokter dan seluruh tenaga Kesehatan RSUD CARSA Tarakan memiliki pengetahuan yang luas” dengan rata-rata sebesar 4,28. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap kompetensi dan kemampuan profesional para dokter serta tenaga Kesehatan di RSUD CARSA Tarakan dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Penilaian ini menunjukkan bahwa tenaga Kesehatan di RSUD CARSA Tarakan tidak hanya memiliki kemampuan klinis yang baik, tetapi juga penguasaan pengetahuan yang mendalam di bidangnya. Dengan demikian, dari

rata-rata yang tinggi dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa RSUD CARSA Tarakan memiliki tenaga Kesehatan yang kompeten, berpengetahuan luas, dan mampu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pasien.

Berdasarkan variabel Kepercayaan (X_2) memiliki rata-rata total sebesar 4,43. Rata-rata ini memberikan gambaran tentang seberapa tinggi tingkat kepercayaan responden terhadap RSUD CARSA Tarakan secara keseluruhan. Namun, hal yang lebih signifikan dari data ini adalah jawaban tertinggi yang diberikan oleh responden, yaitu pada pernyataan “RSUD CARSA Tarakan berkomitmen untuk mengutamakan kepentingan kesehatan pasien” dengan rata-rata sebesar 4,73. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap komitmen RSUD CARSA Tarakan dalam menempatkan kepentingan kesehatan pasien sebagai prioritas utama. Rata-rata yang tinggi pada pernyataan ini mengindikasikan bahwa RSUD CARSA Tarakan mampu membangun hubungan yang kuat dan penuh kepercayaan dengan pasien melalui pelayanan yang tulus dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan demikian, dari rata-rata yang tinggi pada pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa RSUD CARSA Tarakan merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang berkomitmen, profesional, dan terpercaya, serta berhasil membangun tingkat kepercayaan yang tinggi dari para pasiennya.

Berdasarkan variabel Loyalitas (Y) memiliki rata-rata total sebesar 4,12. Rata-rata ini memberikan gambaran tentang seberapa tinggi tingkat loyalitas responden terhadap RSUD CARSA Tarakan secara keseluruhan. Namun, poin yang lebih penting untuk diperhatikan dari data ini adalah jawaban tertinggi yang diberikan oleh responden, yaitu pada pernyataan “Saya berbagi pengalaman baik dengan menggunakan media sosial atau platform lain terkait pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD CARSA Tarakan” dengan rata-rata sebesar 4,53. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap perilaku pasien dalam menyampaikan pengalaman positif mereka tentang pelayanan kesehatan di RSUD CARSA Tarakan melalui media sosial atau berbagai platform lainnya. Rata-rata yang tinggi pada pernyataan ini mencerminkan bahwa pasien RSUD CARSA Tarakan memiliki tingkat loyalitas yang sangat baik, tidak

hanya dengan tetap menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga dengan secara aktif menjadi promotor yang membantu memperkuat citra positif rumah sakit di masyarakat. Dengan demikian, dari rata-rata yang tinggi pada pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa RSUD CARSA Tarakan berhasil membangun kepercayaan dan kepuasan pasien yang tinggi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien melalui rekomendasi dan testimoni positif di berbagai platform komunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di **RSU CARSA Tarakan**, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien mulai dari ketepatan pelayanan, keramahan petugas, hingga kenyamanan fasilitas. maka semakin besar kemungkinan pasien memilih untuk kembali menggunakan layanan RSUD CARSA Tarakan di masa mendatang.

Kepercayaan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Nilai rata-rata variabel kepercayaan sebesar **4,43**, dengan skor tertinggi pada pernyataan “RSU CARSA Tarakan berkomitmen untuk mengutamakan kepentingan kesehatan pasien” menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap profesionalisme, etika, dan komitmen rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap setia dan merekomendasikan RSUD CARSA Tarakan kepada orang lain.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD CARSA Tarakan. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} 25,356 > F_{tabel} 3,25$, serta nilai signifikansi $< 0,05$. Rata-rata loyalitas pasien sebesar **4,12**, dengan nilai tertinggi pada pernyataan “Saya berbagi pengalaman baik melalui media sosial atau platform lain terkait

pelayanan di RSUD CARSA Tarakan” menunjukkan bahwa pasien tidak hanya loyal dalam bentuk kunjungan ulang, tetapi juga dalam bentuk dukungan aktif melalui rekomendasi publik. Namun demikian, masih terdapat proporsi variabilitas loyalitas yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan dan kepercayaan. Hal ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel tambahan seperti citra rumah sakit, biaya pelayanan, kepuasan pasien, maupun pengalaman emosional pasien selama menerima pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah kepada rumah sakit mengingat kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, RS perlu terus memperbaiki aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan informasi, kenyamanan fasilitas, serta alur pelayanan yang lebih efisien. Rumah sakit juga perlu memperkuat sistem transparansi dan komunikasi pelayanan. Pasien menilai positif komitmen RS dalam mengutamakan kepentingan kesehatan, sehingga peningkatan dalam transparansi prosedur, biaya, dan alur pelayanan akan semakin memperkuat kepercayaan mereka. Melihat tingginya skor pada perilaku berbagi pengalaman positif di media sosial, RS dapat mengoptimalkan hal ini melalui program edukasi, testimoni pasien, dan layanan digital yang responsif untuk membangun citra positif dan loyalitas jangka panjang. RS disarankan mengadakan survei rutin untuk memetakan keluhan, kebutuhan, dan ekspektasi pasien sehingga perbaikan dapat dilakukan secara terukur dan tepat sasaran.

Selanjutnya tenaga kesehatan diharapkan mempertahankan profesionalisme dan komunikasi terapeutik. Tingginya nilai pada variabel kepercayaan menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai sikap profesional, empati, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan yang jelas dan menenangkan. Ketepatan waktu, perhatian, dan kecepatan dalam merespons keluhan dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat hubungan pasien dan tenaga

kesehatan. Pelatihan komunikasi, manajemen konflik, keselamatan pasien, dan pelayanan prima perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih merata di seluruh unit layanan. Karena kepercayaan pasien tinggi pada pernyataan bahwa “RSU CARSA Tarakan berkomitmen mengutamakan kepentingan pasien,” tenaga kesehatan perlu memastikan bahwa setiap tindakan klinis maupun non-klinis mencerminkan komitmen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd, 1(2), 1-5.
- Atinga B-E, Ten Ham-Baloyi W, Radana N. Optimizing The Quality Of Nursing Care In Public Hospitals In Low- And Middle-Income Countries: An Integrative Literature Review. *Applied Nursing Research*. 2025; 84:151988. Doi:10.1016/J.Apnr.2025.151988.
- Alrahmi, Nurul., Et Al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* 2023. Vol. 4, No. 2. Page 126-140
- Amelia Mayasari, R., & Rachmat, B. . (2025). Patient Satisfaction And Loyalty In Public Healthcare: The Role Of Digital Marketing And Service Quality. *Journal Of Business & Banking*, 15(01), 1-20. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V15i01.5214>
- Anggraini, N. Dan Alhempri, R. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Riset*, 1(9), 1923-1930.
- Arsy, Indah Zil Dan Abaharis, Henryanto. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rsud Sungai Dareh Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Sekolah Tinggi Ekonomi KBP*
- Aswari, D. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penginapan Dan Hotel Yang Ada Di Kawasan Wisata Air Terjun Grojogan Sewu Tawangmangu Karanganyar. *Smooting-Ejournal FE UNSA*, 13(1).
- Bahrudin, Muhammad, (2015), Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, Vol.3, No.1
- Budiman, C., & Achmadi, H (2023). The Effect Of Marketing Mix On Patient Satisfaction And Their Impact On Patient Loyalty In Hospital Inpatients. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 1-9. <https://doi.org/10.14710/Jmki.11.1.2023.1-9>
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2). Guepedia.
- Efendi, S., Soelasih, Y., & Lembana, D. A. A. (2025). *The Influence Of Service Quality And Opportunism On Patient Loyalty Mediated By Trust*. *Journal Of Business Studies And Management Review*, 8(2), 155–161. <https://doi.org/10.22437/Jbsmr.V8i2.42674>
- Erwin, & Sitinjak, T. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen* Vol 13 (2)
- Fadhila Dan Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi* Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018
- Fatmawati Dan Susanto. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5 (2): 150-156, Juli 2016
- Fermady, A. (2015). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (The Influence Of Service Performanve On Consumer Loyalti). *Digest Marketing* Vol. 1 No.1 Juli, 2015 ISSN: 2302-4682.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Cetakan Ke-8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ichsan, R., & Alfiandari, D. (2024). *Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan*. Indonesian Journal Of Business And Management. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5952>
- Ikhsan, Khairul., Et Al. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis* Volume 4, Nomor 01, Juni 2019
- Indonesian Journal Of Global Health Research. (2024). *Efforts To Increase Patient Loyalty To Hospitals: A Scoping Review*. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i4.6516>
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2), 455–478.
- Latuconsina, N. A., Salim, N. A., Mubarak, F., Ardyawan, L. M. A., Santi, A. C. D., Paulina, M. T. A., Abadi, M. T., Darsono, K., Risnawati, & Handayani, L. (2023). *Manajemen Rumah Sakit*. CV Eureka Media Aksara
- Khairun Nisa, H., & Aristi, D. (2025). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Semesta Sehat*. <https://doi.org/10.58185/J-Mestahat.v3i1.102>
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Mu'ah, & Masram. (2019). *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2020). *Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum*. Sleman: Zahir Publishing.
- Neuman, W.L. (2015). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks
- Normasari, S., Dkk. (2013). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013 | Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id*
- Oyatoye, Emmanuel & Amole, Bilqis & Adebiyi, Sulaimon. (2016). Patients' Perception Of Quality Service Delivery Of Public Hospitals In Nigeria Using Analytical Hierarchy Process. *Journal Of Health Management And Informatics (JHMI)*. 3. 66 - 73.
- Permatasari, H., Purnomo, M., & Mardiana, S. S. (2025). *The Relationship Between Service Quality And Costs To Patient Loyalty*. *Advances In Healthcare Research*, 3(2), 393–407. <https://doi.org/10.60079/Ahr.v3i2.561>
- Piri, H. G. (2013). Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1. No. 4 Desember 2013, Hal. 504-512.
- Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf Rsuddr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAM Vol 32 No 2 Desember*.
- Rachmad, B., & Tobing, P. L. (2022). Politik Hukum Kesehatan Melalui Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Perspektif Negara Kesejahteraan Di Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 16973-16983.

- Rita, Nova. (2015). Hubungan Bauran Pemasaran Jasa Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015
- Rizal Et Al. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis* , 3(2), 108-114
- Robbins, S., & Coulter, M (2018) *Management*, 14th Edition. London: Pearson
- Romadhona, N., Muhandi, & Kesumah, N. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*
- Rusandy, Deby Santyo. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK*, VOL. 1, NO. 3 Edisi September 2016: 191-205
- Saroji, Akhmad. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* Vol. 21 No. 01 – APRIL 2019
- Sasmita, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). *Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien: Kajian Literatur*. *Jurnal Penelitian Inovatif*. <https://doi.org/10.54082/Jupin.834>
- Suciantoro, W., Sikki, N., & Rahmiyati, A. L. (2024). *Kepuasan Pasien Sebagai Kunci Loyalitas*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. <https://doi.org/10.31004/Innovative.V5i2.18508>
- Setyawan, F. E. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama.
- Sofyandi, A. (2024). *Manajemen Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Prenada Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan Ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Taborat, Miranda., Et Al. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik Dan Status Pembiayaan terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community* Volume 2 Nomor 2 April 2020.
- Teguh, A. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Wellclinic Gading Serpong. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* Vol 4 No 6 Januari.
- Tjiptono, Fandy, (2014), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta :Penerbit Andi
- Utami, Natalia Retno. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Pasien Rawat Inap Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 01 Tahun 2019
- Utari Et Al. (2018). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKMM*, Maret 2018, Vol. 2 No. 1 : 194 – 20 ISSN 2599-1167
- Viani, S., Meutia, & Nupus, H. (2022). Peningkatan Loyalitas Melalui Kepercayaan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)* Vol 6