

ARTIKEL ILMIAH TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA
PADA LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

HASNAA FAZA LIYAANAN

NPM 238020049



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

BANDUNG

2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan serta Implikasinya pada Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran

Hasnaa Faza Liyaanan

Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pasundan

NPM: 238020049

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran (RSGM Unpad). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei eksplanatori. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif serta Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Sampel penelitian berjumlah 340 pasien, dari populasi 76.575 pasien, dengan penentuan ukuran sampel menggunakan rule of thumb berdasarkan 67 butir pertanyaan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan loyalitas berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,413$; $t=6,453$; $p<0,001$), demikian pula citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,519$; $t=7,985$; $p<0,001$). Secara simultan, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit menjelaskan 81,6% variasi kepuasan pasien ($R^2=0,816$; $Q^2=0,448$). Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($\beta=0,843$; $t=38,318$; $p<0,001$), dengan R^2 loyalitas sebesar 0,711. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit merupakan determinan penting kepuasan pasien, sedangkan kepuasan menjadi pendorong yang sangat kuat bagi loyalitas pasien. Implikasi manajerial terutama diarahkan pada peningkatan ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan, penguatan komunikasi klinis dan informed consent, optimalisasi fasilitas pendukung khususnya parkir, serta penguatan branding dan retensi pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan; citra rumah sakit; kepuasan pasien; loyalitas pasien; SEM-PLS.

ABSTRACT

This study examines the effect of service quality and hospital image on patient satisfaction and its implications for outpatient loyalty at the Universitas Padjadjaran Dental and Oral Hospital. A quantitative explanatory survey was conducted using questionnaire data and analyzed through descriptive analysis and Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The sample consisted of 340 patients selected from a population of 76,575 patients, with the sample size determined using a rule-of-thumb approach based on 67 questionnaire items. Patients' perceptions of service quality, hospital image, and loyalty were categorized as good. Service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta=0.413$; $t=6.453$; $p<0.001$), as did hospital image ($\beta=0.519$; $t=7.985$; $p<0.001$). Jointly, service quality and hospital image explained 81.6% of the variance in satisfaction ($R^2=0.816$; $Q^2=0.448$). Patient satisfaction had a very strong positive and significant effect on loyalty ($\beta=0.843$; $t=38.318$; $p<0.001$), with $R^2=0.711$. Service quality and hospital image are important determinants of patient satisfaction, while satisfaction strongly drives patient loyalty. Managerial priorities include improving timeliness and efficiency, strengthening clinical communication and informed consent, optimizing supporting facilities particularly parking, and strengthening branding and patient retention.

Keywords: service quality; hospital image; patient satisfaction; patient loyalty; PLS-SEM.

ABSTRAK

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nganalisis pangaruh kualitas palayanan jeung citra rumah sakit kana kapuasan sarta implikasina kana loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gigi jeung Mulut Universitas Padjadjaran (RSGM Unpad). Panalungtikan ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalawan survéy éksplanatori. Data dipibanda ngaliwatan kuesioner jeung dianalisis ngagunakeun analisis déskriptif sarta Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Sampel panalungtikan jumlahna 340 pasien, tina populasi 76.575 pasien, kalawan panangtuan ukuran sampel ngagunakeun rule of thumb dumasar 67 buteur patarosan. Persepsi pasien kana kualitas palayanan, citra rumah sakit, jeung loyalitas aya dina katégori alus. Kualitas palayanan boga pangaruh positif jeung signifikan kana kapuasan pasien ($\beta=0,413$; $t=6,453$; $p<0,001$), kitu ogé citra rumah sakit kana kapuasan pasien ($\beta=0,519$; $t=7,985$; $p<0,001$). Sacara simultan, kualitas palayanan jeung citra rumah sakit njelaskeun 81,6% variasi kapuasan pasien ($R^2=0,816$; $Q^2=0,448$). Kapuasan pasien boga pangaruh positif jeung signifikan kana loyalitas pasien ($\beta=0,843$; $t=38,318$; $p<0,001$), kalawan R^2 loyalitas sebesar 0,711. Kualitas palayanan jeung citra rumah sakit mangrupikeun déterminan penting kapuasan pasien, sedengkeun kapuasan jadi pendorong anu kuat pisan pikeun loyalitas pasien. Implikasi manajérrial utamana diarahkeun kana peningkatan katepatan waktu jeung éfisiénsi palayanan, penguatan komunikasi klinis jeung informed consent, optimalisasi fasilitas pendukung hususna parkir, sarta penguatan branding jeung réténsi pasien.

Kecap konci: kualitas palayanan; citra rumah sakit; kapuasan pasien; loyalitas pasien; SEM-PLS.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit gigi dan mulut menghadapi tuntutan yang semakin tinggi untuk menyediakan pelayanan yang aman, efektif, adil, tepat waktu, berorientasi pada pasien, dan efisien. RSGM Universitas Padjadjaran merupakan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kelas A sekaligus rumah sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran. Posisi tersebut membuat mutu pelayanan tidak hanya penting bagi kepuasan pasien, tetapi juga bagi keberlanjutan fungsi pendidikan, penelitian, dan daya saing institusi.

Permasalahan penelitian berangkat dari temuan awal mengenai kualitas pelayanan, citra, kepuasan, dan loyalitas pasien. Survei pendahuluan terhadap 40 pasien menunjukkan rata-rata kualitas pelayanan sebesar 2,77 atau kurang baik. Aspek yang menonjol sebagai masalah meliputi kebersihan dental chair, kecepatan pelayanan pendaftaran, ketanggapan petugas, serta kemudahan memahami alur tindakan. Data keluhan pasien juga menunjukkan isu komunikasi dokter-pasien, waktu tunggu, keramahan staf, dan efisiensi pelayanan.

Citra rumah sakit pada survei pendahuluan memperoleh rata-rata 2,82 atau kurang baik. Walaupun nama RSGM Unpad relatif mudah diingat, pasien masih menilai fasilitas pendukung dan kualitas jasa perlu diperkuat. Kepuasan pendahuluan juga memperoleh rata-rata 2,76 atau kurang baik, terutama pada kesesuaian perawatan dengan yang dijanjikan dan kemudahan akses ke rumah sakit. Pada saat yang sama, loyalitas pendahuluan hanya mencapai rata-rata 2,50 atau kurang baik.

Fenomena tersebut menjadi penting karena data kunjungan menunjukkan perubahan jumlah pasien. Pada Triwulan IV 2025 terdapat 3.564 pasien baru dan 12.842 pasien lama, sedangkan pada Triwulan I 2026 jumlahnya turun menjadi 2.634 pasien baru dan 11.289 pasien lama. Penurunan tersebut memperkuat kebutuhan untuk memahami mekanisme pembentukan loyalitas pasien melalui kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan.

Penelitian ini menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yang merujuk pada kerangka Institute of Medicine, yaitu *safety*, *effectiveness*, *equity*, *timeliness*, *patient-centeredness*, dan *efficiency*. Citra rumah sakit diukur melalui *reputation*, *recognition*, *affinity*/kesan kualitas, dan *brand loyalty*. Kepuasan dinilai melalui kesesuaian harapan dan kinerja, sedangkan loyalitas meliputi *repeat purchase*, *purchase across product line*, *referral*, dan *retention*.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian diarahkan untuk menjawab empat hubungan utama: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan, pengaruh simultan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan standar dan harapan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui *safety*, *effectiveness*, *equity*, *timeliness*, *patient-centeredness*, dan *efficiency*. Kualitas yang konsisten dapat memperkuat pengalaman pasien dan menjadi dasar pembentukan kepuasan.

Citra Rumah Sakit

Citra rumah sakit menggambarkan persepsi menyeluruh pasien mengenai reputasi, pengenalan, kualitas yang dirasakan, dan asosiasi terhadap rumah sakit. Citra yang positif dapat mengurangi ketidakpastian pasien dan memperkuat kepercayaan sebelum maupun setelah menerima pelayanan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dipahami sebagai evaluasi setelah menerima pelayanan, terutama melalui perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, evaluasi pasien cenderung positif.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien ditunjukkan melalui kecenderungan melakukan kunjungan atau penggunaan ulang, memanfaatkan lini pelayanan lain, merekomendasikan rumah sakit, dan tetap memilih rumah sakit meskipun tersedia alternatif pesaing.

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian, hipotesis yang diuji adalah:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H2: Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H3: Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H4: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei eksplanatori. Unit analisis adalah pasien rawat jalan RSGM Universitas Padjadjaran. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berobat pada tahun 2025 sampai Maret 2026 sebanyak 76.575 pasien.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rule of thumb, yaitu 5–10 kali jumlah butir pertanyaan. Dengan 67 butir pertanyaan, kebutuhan minimum adalah 335 responden. Penelitian memperoleh 340 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pasien yang memenuhi persyaratan penelitian, termasuk pasien rawat jalan dan pasien lama sesuai kriteria inklusi tesis.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi, wawancara, dan kuesioner melalui Google Form. Instrumen menggunakan skala ordinal 1–5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Analisis dilakukan melalui statistik deskriptif dan SEM-PLS menggunakan SmartPLS 4. Evaluasi outer model mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Inner model dievaluasi melalui R-square, Q-square, Goodness of Fit, dan pengujian hipotesis dengan bootstrapping. Kriteria signifikansi menggunakan T-statistics $>1,96$ dan P-values $<0,05$.

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 340 responden. Mayoritas responden berusia 17–25 tahun sebanyak 179 orang (52,6%), perempuan sebanyak 256 orang (75,3%), berpendidikan sarjana sebanyak 157 orang (46,2%), dan berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 152 orang (44,7%). Sebanyak 272

responden (80%) menggunakan pembiayaan mandiri dan 68 responden (20%) menggunakan BPJS.

Karakteristik	Kategori dominan	Persentase
Usia	17–25 tahun (179)	52,6%
Jenis kelamin	Perempuan (256)	75,3%
Pendidikan	Sarjana (157)	46,2%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa (152)	44,7%
Pembiayaan	Mandiri (272)	80,0%

4.2 Analisis Deskriptif

Variabel	Rata-rata	Kriteria
Kualitas pelayanan	4,49	Baik
Citra rumah sakit	4,42	Baik
Kepuasan pasien	98%	Baik
Loyalitas pasien	4,33	Baik

Kualitas pelayanan memperoleh rata-rata 4,49 (baik). Dimensi tertinggi adalah equity sebesar 4,56, sedangkan timeliness dan efficiency masing-masing 4,42. Indikator tertinggi adalah dokter meminta persetujuan tindakan sebelum perawatan (4,60), sedangkan indikator terendah adalah penjelasan rencana perawatan beserta risikonya (4,33).

Citra rumah sakit memperoleh rata-rata 4,42 (baik). Reputation dan affinity menjadi dimensi tertinggi, masing-masing 4,47, sedangkan recognition memperoleh nilai 4,36. Temuan ini menunjukkan bahwa reputasi dan kesan kualitas sudah kuat, tetapi pengenalan dan daya ingat masyarakat masih dapat diperkuat.

Kepuasan pasien mencapai 98%, dengan rata-rata harapan 4,49 dan kinerja 4,39. Hasil tersebut melampaui target Renstra 90%. Indikator kinerja yang relatif rendah adalah fasilitas parkir yang luas dan aman, sehingga fasilitas non-klinis tetap menjadi area evaluasi.

Loyalitas pasien memperoleh rata-rata 4,33 (baik). Dimensi referral menunjukkan kecenderungan kuat untuk merekomendasikan RSGM Unpad kepada orang lain. Namun, ketahanan terhadap promosi atau harga pesaing masih perlu diperkuat.

4.3 Evaluasi Model Pengukuran

Variabel	AVE	Fornell-Larcker	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,536	0,732	0,964	0,966
Citra Rumah Sakit	0,659	0,812	0,942	0,951
Kepuasan Pasien	0,568	0,754	0,960	0,963
Loyalitas Pasien	0,671	0,819	0,955	0,961

Seluruh konstruk dinyatakan valid dan reliabel. Nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50, sedangkan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability seluruhnya melampaui 0,70. Dengan demikian instrumen layak digunakan untuk menguji model struktural.

4.4 Evaluasi Model Struktural dan Hipotesis

Hipotesis	Jalur	β	T-statistics	P-value	Keputusan
H1	Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,413	6,453	0,000	Diterima
H2	Citra Rumah Sakit → Kepuasan	0,519	7,985	0,000	Diterima
H3	Kualitas + Citra → Kepuasan	—	—	—	Diterima
H4	Kepuasan → Loyalitas	0,843	38,318	0,000	Diterima

Nilai R^2 kepuasan pasien sebesar 0,816 menunjukkan bahwa 81,6% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Nilai R^2 loyalitas sebesar 0,711 menunjukkan bahwa 71,1% variasi loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel dalam model. Q^2 untuk kepuasan sebesar 0,448 dan loyalitas sebesar 0,493 menunjukkan relevansi prediktif yang baik. Nilai Goodness of Fit sebesar 0,682 menunjukkan kesesuaian model yang tinggi.

5. PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien sebesar 0,413 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti peningkatan kepuasan. Temuan deskriptif memperlihatkan kekuatan utama pada aspek keadilan dan informed consent, sementara ketepatan waktu, efisiensi, serta penjelasan rencana perawatan dan risiko masih menjadi prioritas perbaikan. Secara manajerial, hasil ini menegaskan bahwa pengalaman pasien tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan klinis, tetapi juga oleh kejelasan proses dan efisiensi pelayanan.

Citra rumah sakit juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien 0,519. Pengaruh ini lebih besar daripada koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan, sehingga penguatan citra merupakan bagian penting dari strategi rumah sakit. Reputasi dan kesan kualitas yang baik perlu dipertahankan, sedangkan recognition dapat diperkuat melalui komunikasi pemasaran, media digital, edukasi publik, dan kegiatan pengabdian masyarakat.

Pengaruh simultan kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan tergolong kuat, ditunjukkan oleh R^2 sebesar 0,816. Artinya, pengalaman aktual pasien dan persepsi terhadap institusi bekerja secara bersama-sama dalam membentuk evaluasi kepuasan. Dengan demikian, strategi peningkatan kepuasan sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu titik layanan, tetapi mengintegrasikan kualitas klinis, pelayanan non-klinis, fasilitas, komunikasi, dan citra institusi.

Kepuasan memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas dengan koefisien 0,843. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa pengalaman pelayanan sesuai atau

melebihi harapan cenderung memiliki komitmen lebih tinggi untuk kembali, menggunakan layanan lain, merekomendasikan rumah sakit, dan bertahan dari pengaruh pesaing. Tingginya nilai referral memperlihatkan adanya potensi word-of-mouth sebagai aset pemasaran.

Temuan penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam tesis, antara lain Surachman dan Agustina (2023), Anisah et al. (2023), Kurniawan et al. (2024), Situngkir et al. (2025), Anggraini et al. (2025), serta Martila dan Kosasih (2026), yang pada konteks masing-masing menunjukkan keterkaitan kualitas pelayanan, citra, kepuasan, dan loyalitas pasien.

6. IMPLIKASI MANAJERIAL

1. Memperbaiki ketepatan waktu dan efisiensi melalui evaluasi alur pelayanan, pemantauan waktu tunggu, dan koordinasi antarunit.
2. Memperkuat komunikasi klinis dengan memastikan dokter dan mahasiswa profesi menjelaskan rencana perawatan, tahapan tindakan, manfaat, serta risiko sebelum tindakan.
3. Mengoptimalkan fasilitas pendukung, terutama tata kelola parkir agar lebih luas, teratur, aman, dan nyaman.
4. Mempertahankan reputasi dan kesan kualitas RSGM Unpad sekaligus memperkuat recognition melalui branding digital, edukasi kesehatan, dan pengabdian masyarakat.
5. Membangun program *patient retention* dan *customer relationship management* untuk mempertahankan pasien lama serta mengembangkan *word-of-mouth* positif.

7. KESIMPULAN

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di RSGM Universitas Padjadjaran berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,49; aspek ketepatan waktu dan efisiensi masih perlu ditingkatkan.

Citra rumah sakit berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,42; reputasi dan kesan kualitas kuat, sedangkan pengenalan/recognition masih dapat diperluas.

Kepuasan pasien berada pada tingkat 98%, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara umum telah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Loyalitas pasien berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,33, terutama pada kecenderungan merekomendasikan RSGM Unpad kepada orang lain.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,413$; $t=6,453$; $p<0,001$).

Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,519$; $t=7,985$; $p<0,001$).

Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan, dengan $R^2=0,816$ dan $Q^2=0,448$.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($\beta=0,843$; $t=38,318$; $p<0,001$), dengan R^2 loyalitas sebesar 0,711.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidova, A., et al. (2021). Patient satisfaction and service quality in health care.
- Akmar, et al. (2026). Kajian mengenai kualitas pelayanan, citra, kepuasan, dan loyalitas pasien.
- Anggraini, S., Yulianti, F., Malik, R., Kosasih, K., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 912–925. <https://doi.org/10.37481/jmeb.v5i2.1373>
- Anisah, A., Rohendi, A., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Journal of Social Science Research*, 3(4), 9151–9164.
- Firmansyah. (2019). Pemasaran jasa dan perilaku konsumen.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS.
- Hair, J. F., et al. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Kemenkes RI. (2016). Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Kurniawan, A. T. A., Yahya Arief, M., & Fandiyanto, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Asembagus dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 3(1), 147–160. <https://doi.org/10.36841/jme.v3i1.4700>
- Kurniawan, T. R., Herman, H., Wicara, D. G., & Rofidah, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan loyalitas pasien sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Umum Daerah Riau. *Jurnal Daya Saing*, 11(1). <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i1.2180>
- Martila, L., & Kosasih. (2026). The Effect of Service Quality, Hospital Facilities, and Patient Satisfaction on Patient Loyalty. *International Journal of Social Science Educational, Economics, Agriculture Research and Technology*, 5(5). <https://doi.org/10.5281/zenodo.19775764>

- Narimawati, U., et al. (2020). Metodologi penelitian dan analisis data.
- Rosally, R. R., et al. (2024). Kepuasan pasien dan keinginan kunjungan ulang.
- Seelbach, C., & Brannan, G. (2023). Quality improvement dimensions based on Institute of Medicine framework.
- Setyaningrum, et al. (2024). Fasilitas dan kepuasan pasien rumah sakit.
- Sitepu, & Marpaung. (2022). Kepuasan dan loyalitas pasien.
- Situngkir, E., Handoko, Y., & Agustina, T. (2025). Pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 5(2). <https://doi.org/10.32815/jubis.v5i2.2552>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran: Esensi dan Aplikasi.
- Zulfikar, T., Sucherly, & Juju, U. (2025). The Effect of Customer Relations and Marketing Communication on Competitive Advantage and Customer Loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), 4741–4752. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4062>