

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI KLINIK HUSADA KOTA TANJUNGPINANG

Nurul Ashiqin¹, Wiwiek Liestyningrum², Hotmaria Julia Dolok Saribu³

Program Studi S-1 Keperawatan Non Reguler
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah

SUBMISSION TRACK

Submitted : 20 Oktober 2024
Accepted : 17 April 2025
Published : 20 Mei 2025

KEYWORDS

Satisfaction, Patient Loyalty

Kepuasan, Loyalitas Pasien

CORRESPONDENCE

No:

E-mail: Nurulashiqin143@gmail.com

A B S T R A C T

*The number of complaints made by patients to the Husada Clinic over the last 6 months via Google reviews, box media and facilities as well as direct submissions to clinic employees totaled 17 complaints. This caused the clinic to find that BPJS patients and non-BPJS patients were no longer using health services at the Husada Clinic, resulting in a decrease in the number of patient visits. This research aims to determine the relationship between satisfaction and patient loyalty. This research design uses a correlation study research method through a cross sectional design approach, the number of samples used is 47 respondents with a non-probability sampling technique. The data collection tool uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The results of univariate analysis based on the characteristics of respondents showed that the largest percentage of respondents' gender was male, namely 28 respondents (59.6%), the largest age group of respondents was 26-35 years old, namely 13 respondents (27.7%), the highest education level among respondents was High school, namely 20 respondents (42.6%), the occupation of the respondents is that many do not work, namely 29 respondents (61.7%) and the distance from the respondent's house to the health service facility is < 5 KM, namely 35 respondents (73.5%). Based on the frequency distribution of patient satisfaction and loyalty, 47 respondents were satisfied (100%). The results of bivariate analysis using the Spearman rank correlation test showed a p value <0.05, namely 0.043 and a correlation coefficient of 0.296** was obtained, meaning there was a significant relationship between patient satisfaction and loyalty with a positive relationship direction with a low level of correlation strength.*

A B S T R A K

Banyaknya komplain yang diberikan oleh pasien kepada Klinik Husada selama 6 bulan terakhir melalui ulasan google, media kotak dan sarana maupun penyampaian secara langsung kepada pegawai klinik berjumlah 17 komplain. Hal ini menyebabkan klinik mendapati pasien BPJS maupun pasien non BPJS tidak lagi menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Husada, sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien. Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian studi korelasi melalui pendekatan rancangan cross sectional, jumlah sampel yang digunakan 47 responden dengan teknik sampling non probability sampling. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Hasil analisis univariat berdasarkan karakteristik responden menunjukkan presentasi terbesar jenis kelamin responden yang terbanyak adalah laki - laki yaitu 28 responden (59.6%), golongan usia responden terbanyak adalah yang berusia 26-35 tahun yaitu 13 responden (27.7%), pendidikan terbanyak pada responden adalah SMA yaitu 20 responden (42.6%), pekerjaan pada responden adalah banyak yang tidak bekerja yaitu 29 responden (61.7%) dan jarak dari rumah responden ke fasilitas pelayanan kesehatan adalah < 5 KM yaitu 35 responden (73.5%). Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan dan loyalitas pasien 47 responden merasa puas (100%).

Hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi spearman rank menunjukkan hasil nilai $p < 0,05$ yaitu 0.043 dan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.296** maka diartikan ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien dengan arah hubungan positif dengan tingkat kekuatan korelasi rendah.

2024 All right reserved This is an open-access article under the CC-BY-SA license

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Kepuasan pasien merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Namun, kualitas pelayanan relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien karena pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai kualitas pelayanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Lusiana, 2020).

Kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian penyedia jasa pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak serta mendapatkan pasien yang loyal (Jafar, 2023).

Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti klinik, serta untuk tetap menjadi pasien di klinik tersebut. Loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas klinik. Loyalitas pasien didapatkan dengan cara meningkatkan kepuasan setiap pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang sehingga membentuk loyalitas pasien yang secara umum dianggap sebagai tugas dasar bagi para pengelola fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik (Sari *et.al*, 2020).

Loyalitas menjadi suatu tujuan yang strategis bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan karena akan dapat memberikan dampak yang positif bagi keberlanjutan operasional, reputasi dan stabilisasi keuangan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara pasien yang lain mungkin loyal namun tidak sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan (Solehudin dan Inas, 2023).

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang peneliti lakukan di Klinik Husada Kota Tanjungpinang, diperoleh informasi dari Penanggung Jawab Klinik Husada Kota Tanjungpinang bahwa terdapat 17 komplain kepuasan dari pasien melalui ulasan google, media kotak saran maupun penyampaian secara langsung kepada pegawai klinik.

Selama 6 bulan terakhir ada 17 komplain yang diberikan pasien yaitu pelayanan klinik yang sangat buruk dan lama, peracikan obat yang lama, pegawai yang sering mengobrol sesamanya, lahan parkir yang sempit sehingga menggunakan lahan parkir orang lain, kursi ruang tunggu di pendaftaran dan apotek kurang, dokter datang tidak tepat waktu, waktu tunggu dari mendaftar sampai dengan selesai mengambil obat hampir 1 jam, pijakan kaki di tangga lantai dua menuju ruang pemeriksaan gigi dan mulut kecil dan tidak ada pegangan tangan untuk turun tangga, pembatasan penerimaan pasien pada pelayanan penyakit gigi dan mulut dan juga biaya berobat untuk pasien non BPJS tergolong tinggi sehingga ada beberapa pasien non BPJS yang tidak jadi berobat bahkan ada yang menebus obat setengah dari obat yang diresepkan

dokter. Hal ini menyebabkan klinik mendapati pasien BPJS maupun pasien non BPJS tidak lagi menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Husada.

Berdasarkan pengumpulan informasi data lanjutan yang dilakukan peneliti dari Penanggung Jawab Mutu Klinik Husada Kota Tanjungpinang dikarenakan beberapa komplain tersebut, Klinik Husada mengalami penurunan kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di klinik. Hal ini dibuktikan dengan didapatinya surat teguran dari BPJS bahwa Klinik Husada berada di bawah batas minimal penerimaan kunjungan bulanan penggunaan jasa pelayanan kesehatan dan juga pasien non BPJS yang setiap harinya sekitar 2-3 pasien yang datang untuk menggunakan jasa pelayanan Klinik Husada sekarang hanya 1 bahkan sampai tidak ada sama sekali.

Klinik Husada Kota Tanjungpinang merupakan klinik rawat jalan yang menyediakan beberapa jasa pelayanan kesehatan seperti penyakit umum yang ditangani oleh dokter umum dan penyakit gigi dan mulut yang ditangani oleh dokter gigi dan mulut dengan waktu pelayanan pagi dan malam. Waktu pelayanan pagi dimulai dari jam 09.00 – 12.00 WIB dengan pelayanan penyakit umum dan waktu pelayanan malam dimulai dari jam 17.00 – 21.00 WIB dengan pelayanan penyakit umum dan penyakit gigi dan mulut.

Klinik Husada Kota Tanjungpinang merupakan klinik swasta yang telah berdiri selama 30 tahun serta bekerja sama dengan BPJS dan juga menerima pasien non BPJS. Jumlah pasien non BPJS yang terdaftar di Klinik Husada Kota Tanjungpinang selama 30 tahun berjumlah 1.050 pasien. Informasi lanjutan yang didapati melalui bagian pendaftaran Klinik Husada Kota Tanjungpinang bahwa pasien non BPJS yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Husada Kota Tanjungpinang dikarenakan kenalan dari pegawai klinik, rekomendasi dari pasien yang pernah berobat di klinik, masyarakat di lingkungan sekitar dan juga karena kebetulan lewat dan ingin berobat.

Jumlah pasien non BPJS yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Klinik Husada Kota Tanjungpinang dari bulan Juli sampai Desember 2023 berjumlah 53 pasien. Dari jumlah pasien tersebut berkemungkinan tidak loyal, sehingga akan berdampak pada penurunan kunjungan dari pasien non BPJS, pendapatan menurun dan kepuasan tenaga kerja juga menurun akibat kehilangan pendapatan tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian Sari *et.al* (2020) tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien di RSGM HK Bhakti Wijaya Kediri menunjukkan bahwa variabel kepuasan terbukti berhubungan signifikan dengan loyalitas pasien dengan tingkat hubungan rendah. Penelitian Wardeningsih *et.al* (2022) tentang hubungan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Lamadukelleng Sengkang Kabupaten Wajo menunjukkan bahwa ada hubungan dari variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang Tahun 2024”.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode penelitian studi korelasi yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar dua atau beberapa variabel, melalui pendekatan rancangan *cross sectional* (potong silang), yaitu pengumpulan data variabel independen dan dependen dilakukan secara bersama - sama atau sekaligus (Noroatmodjo, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan hasil penelitian tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien di Klinik Husada Kota Tanjungpinang. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2023 -

Maret 2024 dengan jumlah responden sebanyak 47 orang. Proses penelitian ini dilakukan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada pasien non BPJS di Klinik Husada Kota Tanjungpinang. Jika responden bersedia menjadi responden maka mereka wajib menandatangani *informed consent* sebagai responden dan dilanjutkan dengan mengisi kuesioner yang telah diberikan.

1. Analisa Uji Univariat

Analisa univariat pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan distribusi frekuensi kepuasan, loyalitas dan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, frekuensi berobat dan jarak rumah.

Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Jenis Kelamin Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki – laki	28	59.6
Perempuan	19	40.4
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.1 distribusi frekuensi karakteristik responden jenis kelamin di atas, didapatkan hasil jenis kelamin responden yang terbanyak adalah laki - laki yaitu 28 responden (59.6%)

Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Usia Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Masa remaja awal : 12 - 16 tahun	5	10.6
Masa remaja akhir : 17 - 25 tahun	10	21.3
Masa dewasa awal : 26 - 35 tahun	13	27.7
Masa dewasa akhir : 36 - 45 tahun	7	13.9
Masa lansia awal : 46 - 55 tahun	9	19.1
Masa lansia akhir : 56 – 65 tahun	3	6.4
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.2 distribusi frekuensi karakteristik responden usia di atas, didapatkan hasil usia responden terbanyak adalah masa dewasa awal 26-35 tahun yaitu 13 responden (27.7%)

Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pendidikan Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	10	21.3
SMP	5	10.6
SMA	20	42.6
D3	2	3.3
S1	10	21.3
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.3 distribusi frekuensi karakteristik responden pendidikan di atas, didapatkan hasil pendidikan terbanyak pada responden adalah SMA yaitu 20 responden (42.6%)

Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pekerjaan Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bekerja	29	61.7
Bekerja	18	38.3
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.4 distribusi frekuensi karakteristik responden pekerjaan di atas, didapatkan hasil responden banyak yang tidak bekerja yaitu 29 responden (61.7%)

Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Jarak Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
< 5 KM	35	73.5
> 5 KM	12	25.5
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.5 distribusi frekuensi karakteristik responden jarak di atas, didapatkan hasil jarak dari rumah responden ke fasilitas pelayanan kesehatan adalah < 5 KM yaitu 35 responden (73.5%).

Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	47	100
Tidak Puas	-	-
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.6 distribusi frekuensi kepuasan responden di atas, didapatkan hasil 47 responden merasa puas (100%).

Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Loyal	47	100
Tidak Loyal	-	-
Total	47	100

Berdasarkan data pada tabel 3.7 distribusi frekuensi loyalitas responden di atas, didapatkan hasil 47 responden loyal (100%).

2. Analisa Uji Bivariat

Analisa uji bivariat pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *spearman rank*, berdasarkan perhitungan dengan menggunakan perangkat lunak komputer diperoleh analisa uji bivariat sebagai berikut :

Table 3.8 Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Variablel	Coefficient Correlation	p value
Kepuasan	0,296	0,00

Berdasarkan data pada tabel 3.8 diatas, diperoleh hasil Analisa uji bivariat menggunakan uji korelasi *spearman rank*, diketahui ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien dengan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.296** artinya arah hubungan variabel positif yaitu kepuasan meningkat maka loyalitas juga meningkat dengan tingkat kekuatan korelasi / hubungannya adalah rendah.

Pembahasan

1. Karakteristik responden

a. Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada tabel 3.1 didapatkan data bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki yaitu 28 responden (59.6%) yang semuanya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Husada tersebut.

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Laki-laki cenderung lebih cuek dalam menyikapi sesuatu oleh karena itu laki-laki dianggap lebih fleksibel dibanding Perempuan (Utami, 2018).

Pada dasarnya kepuasan adalah keadaan emosional atau perasaan seseorang terhadap pelayanan, laki-laki lebih terlihat cuek, kasar, tidak emosional dan lebih menggunakan logika di abnding perasaan dalam menyikapi suatu hal, berbeda dengan perempuan yang lebih lembut, cemas, penuh kasih, sensitif, sentimental dan emosional serta menggunakan perasaan (Suhardin, 2015).

Hal ini sejalan dengan penelitian Araujo (2022), yang menyatakan bahwa 32 responden yang berjenis kelamin laki -laki menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan, peneliti mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki puas terhadap pelayan yang didapatkannya mulai dari mendaftar, dilakukan pemeriksaan dan bpengambilan obat meskipun terkadang lama saat menunggu pengambilan obat, hal ini tidak menyebabkan buruknya penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada tabel 3.2 didapatkan data usia responden terbanyak pada masa dewasa awal usia 26-36 tahun sebanyak 13 responden (27.7%).

Usia dewasa awal merupakan usia yang paling banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan secara medis, hal ini dikarenakan pada usia tersebut adalah usia yang sangat memikirkan kesehatan dengan banyaknya keluhan yang dirasakan, sehingga usia tersebut akan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada (Yulianti, 2013).

Pasien yang berumur muda lebih banyak mengatakan tidak puas bila dibandingkan dengan yang berumur tua, ini dikarenakan adanya perbedaan

kepuasan antara umur muda dan tua serta umur muda juga sangat produktif sehingga mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih tinggi serta cenderung mengkritik (Rizal & Jalpi, 2014).

Hal ini sejalan dengan Penelitian Fitriani *et. al* (2021) yang menyatakan bahwa dari 103 responden 86 responden pada usia dewasa awal memilih dan memanfaatkan pelayanan kesehatan medis di dibandingkan dengan pelayanan tradisional dikarenakan hasil dari pelayanan kesehatan medis lebih pasti, ditambah dengan umur dewasa awal merupakan umur dimana sangat mempengaruhi antara pertimbangan pengetahuan dengan keadaan yang dihadapi.

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada tabel 3.3 pendidikan responden terbanyak adalah SMA yaitu 20 responden (42.6%).

Pendidikan merupakan salah satu faktor sosio-ekonomi konsumen yang mempengaruhi individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan, pendidikan akan mempengaruhi kesadaran individu tentang pentingnya arti sehat bagi diri serta lingkungan, sehingga hal ini dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pendidikan seseorang secara relatif utilisasi terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi (Notoatmotjo, 2007 dalam Rizal & Jalpi, 2014).

Hal ini sejalan dengan penelitian Muliyani *et. al* (2022) pada penelitiannya dari 112 responden mayoritas pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK yaitu berjumlah 51 responden (45,5%), semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut akan menerima informasi yang diberikan dari orang lain, sehingga tingkat pendidikan sangat berpengaruh dengan kemampuan seseorang menyerap informasi serta menganalisa gejala penyakit sehingga memiliki keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan serta dapat memberikan penilaian yang sesuai terhadap pelayanan kesehatan yang dihadapinya, pada penelitian 51 responden yang pendidikannya SMA/SMK menyatakan puas terhadap pelayanan yang di dapatkannya saat menggunakan pelayanan kesehatan.

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada tabel 3.4 didapatkan data pekerjaan responden terbanyak pada penelitian yang telah dilakukan adalah tidak bekerja yaitu sebanyak 29 responden (61.7%).

Pekerjaan merupakan suatu aktivitas yang harus dilakukan seseorang untuk mendapatkan penghasilan. Seseorang yang tidak bekerja cenderung tidak banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang bekerja. Hal ini dikarenakan seseorang yang tidak bekerja tidak mendapat penghasilan secara tidak langsung menggunakan pelayanan kesehatan bukan karena hasil dari pekerjaannya sehingga menyebabkan tidak ada penilaian terhadap apa yang didapatinya saat menggunakan pelayanan kesehatan. Pekerjaan menjadi salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan, seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja hal ini disebabkan seseorang yang bekerja memiliki penghasilan sendiri (Londo, 2017).

Hal ini sejalan dengan penelitian Utami (2018) yang menyatakan bahwa responden yang tidak bekerja memberikan penilaian yang lebih baik dibandingkan responden yang bekerja, hal tersebut karna pekerjaan seseorang

mempengaruhi sedikit banyaknya informasi yang didapatkan, sehingga responden yang latar belakangnya bekerja memungkinkan memiliki informasi yang sedikit lebih banyak mengenai produk atau jasa pelayanan dibanding responden yang tidak bekerja. Oleh karena itu, seseorang yang tidak bekerja tidak terlalu banyak menuntut dan mengkritik hasil dari pelayanan kesehatan yang telah didapatkannya saat memanfaatkan pelayanan kesehatan.

e. Jarak

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada tabel 3.5 didapatkan data jarak rumah responden dengan fasilitas pelayanan kesehatan terbanyak yaitu < 5 KM sebanyak 35 responden (73.5%).

Faktor jarak menjadi salah satu kendala bagi masyarakat untuk menjangkau pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas maupun rumah sakit sehingga kunjungan masyarakat yang tempat tinggalnya lebih dekat lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan dari penduduk yang tempat tinggalnya jauh.

Hal ini sejalan dengan penelitian Irawan & Ainy (2018) yang menunjukkan bahwa jarak rumah responden yang dekat memiliki peluang yang besar untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang jarak rumahnya jauh dari pelayanan kesehatan, responden juga menyebutkan bahwa sulitnya akses atau tidak adanya kendaraan ataupun responden lansia yang tidak bisa menggunakan kendaraan membuat seseorang tersebut tidak mau memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Berdasarkan data pada tabel 3.6 distribusi frekuensi kepuasan responden di atas, didapatkan hasil 47 responden merasa puas (100%).

Kepuasan ditunjukkan dari sikap pasien setelah menggunakan jasa pelayanan kesehatan, apabila sesuai dengan harapan maka biasanya pasien akan memberitahukan sistem pelayanan kepada orang lain yang dikenalnya, sehingga kepuasan pasien direlasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan klinik, puskesmas ataupun rumah sakit kepada orang lain melalui mulut ke mulut (Andrianti, 2017).

Pada latar belakang penelitian disebutkan bahwa terdapat 17 komplain yang diberikan oleh pasien, hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan. Ini dikarenakan dalam proses penelitian peneliti, pimpinan klinik beserta jajarannya melakukan perombakan besar-besaran terhadap klinik dikarenakan hasil dari survey akreditasi Klinik Husada menuntut agar segala keluhan pasien terhadap klinik segera ditangani. Sebagaimana dengan pernyataan kuesioner pada penelitian ini tentang kepuasan pasien (100%) mengatakan puas terhadap pelayanan klinik, meskipun ada beberapa responden yang tidak setuju terhadap ketentuan yang diberikan oleh klinik seperti pada unsur persyaratan untuk berobat ke poli gigi yang harus dalam keadaan tidak batuk (12,8 %) dan (4,3%) pasien tidak setuju terhadap persyaratan tersebut.

Pasien yang berkunjung dan merawat gigi sangat rentan terhadap infeksi klinik yang dapat terjadi karena tindakan perawatan gigi, selain itu mikroorganisme disekitar klinik dan daya tahan tubuh pasien juga merupakan faktor resiko infeksi. Tidak demam, batuk dan flu menjadi salah satu syarat untuk melakukan perawatan gigi, karena mulut merupakan sumber mikroorganisme, jika melakukan perawatan gigi seperti scaling, pencabutan gigi maupun penambalan dalam keadaan tersebut bisa mengakibatkan tidak efektifnya SOP perawatan gigi tersebut (Junaidi *et.al*, 2018).

Adapun pada item pernyataan kuesioner tentang kepuasan unsur waktu penyelesaian 2,1% tidak setuju dengan prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien cepat dan teliti, menurut asumsi peneliti hal ini terjadi karena bagian pendaftaran

pasien yang tergabung dengan pendaftaran pasien non BPJS maupun BPJS dalam keadaan ramai sehingga membutuhkan antri untuk beberapa menit, sehingga kadang terdapat salah pada penginputan data pasien tidak menutup kemungkinan sering terjadi error pada sistem aplikasi yang digunakan yaitu RM-e yang menyebabkan lamanya prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien.

Adapun pada item pernyataan kuesioner tentang kepuasan unsur biaya/tarif pada item pernyataan ke 6 4,3% responden menyetujui tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pegawai klinik menyampaikan rentang biaya berobat kepada pasien, menurut asumsi peneliti hal ini sama dengan penjelasan pada unsur waktu penyelesaian yaitu dikarenakan sistem aplikasi yang digunakan error sehingga menyebabkan lamanya antrian menyebabkan bagian pendaftaran tidak menyempatkan waktu untuk memberikan penjelasan terhadap tentang biaya pengobatan. Pada item pernyataan ke 7 6,4% responden menyetujui tidak setuju terhadap biaya berobat di klinik husada lebih murah dibanding klinik lain, menurut asumsi peneliti ini dikarenakan stok obat generik sudah habis dan masih dipesan, biasanya pesanan memakan waktu sekitar 2-4 minggu setelah pemesanan sehingga apoteker menggunakan obat paten yang disediakan sebagai stok darurat untuk diberikan kepada para pasien yang berobat.

Kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian penyedia jasa pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak serta mendapatkan pasien yang loyal (Jafar, 2023).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari *et.al* (2020) yang menyatakan pada penelitian yang dilakukan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri bahwa semua responden menyatakan puas bahkan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dikarenakan pelayanan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan harapan, sehingga hasil dari kepuasan yang dirasakan responden akan memunculkan loyalitas yang akan berdampak pada kunjungan dan pendapatan yang semakin meningkat.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien sangat ditentukan dari apa yang didapatkan pasien saat menggunakan pelayanan kesehatan yang telah dipilihnya, pada penelitian ini didapatkan masalah bahwa terdapat beberapa complain yang diberikan oleh pasien setelah menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Husada, hal ini dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan pada Klinik Husada, sehingga saat proses penelitian ini dilakukan pemilik Klinik Husada juga sedang memperbaiki kualitas pelayanan klinik sehingga hasil dari penelitian ini menunjukkan 100% pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Husada.

3. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Berdasarkan data pada tabel 3.7 distribusi frekuensi loyalitas responden di atas, didapatkan hasil 47 responden loyal (100%).

Loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas klinik. Loyalitas pasien didapatkan dengan cara meningkatkan kepuasan setiap pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang sehingga membentuk loyalitas pasien yang secara umum

dianggap sebagai tugas dasar bagi para pengelola fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik (Sari *et.al*, 2020).

Pada item pernyataan apabila pasien belum sembuh setelah menggunakan pelayanan di klinik maka pasien tidak akan datang kembali dan berpindah pada klinik lain 10,6 % responden setuju terhadap pernyataan tersebut dan pada item pernyataan pasien berniat untuk pindah ke penyedia jasa pelayanan kesehatan yang lebih bagus dan memuaskan 2,1% setuju terhadap pernyataan tersebut.

Menurut Curatman (2020) loyalitas pasien merupakan komitmen yang akan dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Nisa', 2021).

Meski demikian, hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa 100% responden loyal terhadap klinik husada, hal ini dikarenakan jumlah total dari nilai jawaban responden masuk dalam ketentuan loyal yaitu 19-36. Pada kuesioner loyalitas pasien, nilai total jawaban terendah responden adalah 26 sehingga dapat disimpulkan bahwa 100% responden loyal terhadap Klinik Husada meskipun beberapa pernyataan kuesioner loyalitas yang responden isi menimbulkan pertanyaan tentang loyal tidaknya responden tersebut.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan/pasien bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan kunjungan berulang pada pemberi jasa pelayanan terpilih secara konsisten dan berkesinambungan dimasa sekarang maupun yang akan datang, secara sukarela mau merekomendasikan kepada orang lain dan tidak terpengaruh terhadap pesaing meskipun pengaruh situasi usaha-usaha pemasaran jasa pelayanan kesehatan lainnya mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Kusumapradja, 2014).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari *et.al* (2020) yang menyatakan pada penelitian yang dilakukan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri bahwa semua pasien yang terpilih menjadi responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah didapatkan sehingga secara tidak langsung pasien menjadi loyal, khususnya pada pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Menurut asumsi peneliti meskipun ada beberapa responden yang menyatakan ingin berpindah ke jasa pelayanan lain namun responden tersebut juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang didapatkan, 5 responden yang menyatakan ada keinginan untuk berpindah tersebut merupakan pasien yang baru pertama kali menggunakan jasa pelayanan Klinik Husada, responden ini masuk dalam tahapan loyalitas *first time customer* sehingga responden tersebut dapat dimasukkan kedalam jenis loyalitas pasien *inertia loyalty* atau kesetiaan yang tidak aktif yaitu tingkat ketertarikan yang rendah. Dapat disimpulkan bahwa responden tersebut puas namun loyalitas yang diberikan masih rendah, sehingga tidak berarti responden tersebut tidak ada kemungkinan untuk loyal terhadap Klinik Husada.

4. Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Klinik Husada Kota Tanjungpinang

Berdasarkan tabel 3.8 diatas, diperoleh hasil analisis data statistic menggunakan uji korelasi *spearman rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas pasien dengan arah hubungan variabel positif dengan tingkat kekuatan hubungan rendah.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan pasien terhadap kinerja suatu jasa pelayanan kesehatan dengan hasil dari harapan-harapan yang didapatnya (Kotler, *et.al* 2002

dalam Ni'am, 2021). Konsumen yang merasa puas akan pelayan kesehatan yang didapatkan akan melakukan pembelian ulang atau menggunakan ulang jasa pelayanan kesehatan tersebut dan akan menceritakan atau merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, pelanggan atau konsumen yang puas cenderung akan loyal maka untuk dapat membangun sebuah loyalitas pelanggan atau pasien jasa pelayan kesehatan harus memberikan pelayan terbaiknya yang menimbulkan kepuasan pada pasien, karena semakin tinggi kepuasan maka tingkat loyalitas juga akan semakin tinggi namun jika kepuasan rendah maka loyalitas akan menurun.

Sehingga loyalitas menjadi situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain dengan jenis manfaat yang sama dan yang terakhir jasa yang diterima memuaskan konsumen (Martanti, 2022).

Hasil pada penelitian ini menunjukkan antara kepuasan dan loyalitas berhubungan positif yang dapat diartikan bahwa apabila kepuasan meningkat maka loyalitas juga meningkat. Sehingga para penyedia jasa pelayanan kesehatan sangat harus mengutamakan kepuasan pasien, usaha yang dilakukan harus dilakukan dengan cara saling menguntungkan yaitu kedua belah pihak merasa menang dan tidak dirugikan, hal ini bisa dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen agar terus berjalannya suatu bisnis atau usaha (Frimayasa, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari *et.al* (2020) dengan judul hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM HK Bhakti Wiyata kediri bahwa penelitian yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 91 orang dengan menggunakan uji korelasi *spearman rank* didapatkan hasil yang hubungan yang signifikan dengan arah hubungan positif dan kekuatan hubungan rendah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Werdanisngsih *et.al* (2022) bahwa 95% pasien merasakan puas atas pelayanan yang didapatkan mereka saat berobat sehingga ingin menggunakan Kembali jasa pelayanan tersebut, hasil *uji chi square* yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan hasil adanya hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien ($p=0,019$ berarti $\alpha < 0,05$).

Penelitian yang dilakukan oleh Andrianti (2017) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas, meskipun mayoritas pasien (62,0%) menyatakan tidak puas dan mayoritas 59,0% responden menyatakan loyal. berdasarkan hasil analisis *chi square* diperoleh nilai p value $0,000 \leq 0,05$ diartikan bahwa ada hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan loyalitas.

Menurut asumsi peneliti loyalitas memang berhubungan dengan kepuasan, karena loyalitas merupakan manifestasi dan kebanjutan dari kepuasan (Purba *et.al*, 2021). Apabila suatu usaha dapat mempertahankan loyalitas pelanggan maka usaha tersebut akan dapat terus bertahan, telah diakui oleh pakar pemasaran bahwa loyalitas sebagai faktor penting dalam mempertahankan persaingan, sehingga langkah yang dapat dilakukan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha yang dilakukan seperti jasa pelayanan kesehatan.

A. Implikasi Keperawatan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien di Klinik Husada Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil tersebut pemilik klinik

maupun semua pegawai klinik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga jika ada keluhan dari pasien dapat segera di tangani sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan menjadi penghubung untuk mendapatkan serta menjaga loyalitas yang pasien berikan dan secara tidak langsung pasien yang loyal tersebut akan merekomendasikan klinik kepada orang lain secara sukarela, apabila hal ini terus terjaga dampak yang didapatkan oleh Klinik Husada adalah kunjungan pasien serta pendapat juga meningkat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan pendekatan *consecutive sampling*, maka dari itu penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga peneliti merasa ada keterbatasan penelitian dalam melakukan penelitian ini yaitu pada pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden terkadang tidak menunjukkan pendapat dan keadaan sebenarnya yang dialami responden, dikarenakan perbedaan pemahaman dan pemikiran serta jumlah kunjungan pasien non BPJS sebagai responden pada penelitian ini tidak sebanyak kunjungan pasien BPJS sehingga peneliti terkendala terhadap hal tersebut dan menyebabkan tidak dapat mengejar target penelitian sesuai jadwal yang telah ditentukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 47 responden pasien non BPJS di Klinik Husada Kota Tanjungpinang, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Distribusi frekuensi karakteristik responden menunjukkan mayoritas jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 28 responden (59.6%), dengan usia responden terbanyak adalah yang berusia 25 - 36 tahun yaitu 13 responden (27.7%), dengan pendidikan terbanyak pada responden adalah SMA yaitu 20 responden (42.6%), serta status pekerjaan pada responden adalah banyak yang tidak bekerja yaitu 29 responden (61.7%) dan jarak dari rumah responden ke fasilitas pelayanan kesehatan adalah < 5 KM yaitu 35 responden (73.5%).
2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien diperoleh hasil puas terhadap pelayanan klinik husada sebanyak 47 responden (100%).
3. Distribusi frekuensi loyalitas pasien diperoleh hasil loyal terhadap klinik husada sebanyak 47 responden (100%).
4. Berdasarkan analisis data yang dilakukan menggunakan uji korelasi spearman rank diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.043 serta diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0.296**, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien dengan arah hubungan positif dengan tingkat kekuatan hubungan rendah.

Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan sebagai kepentingan pembelajaran khususnya mahasiswa keperawatan untuk menambah pengetahuan dan referensi tentang hubungan kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien non BPJS maupun pasien BPJS untuk dapat melihat secara signifikan apakah kepuasan dengan loyalitas pasien non BPJS dan BPJS mempengaruhi hubungan.

3. Bagi Klinik Tempat Penelitian

Diharapkan dengan telah diketahuinya hasil penelitian ini Klinik Husada Kota Tanjungpinang dapat ditingkatkannya kualitas pelayanan yang telah di berikan kepada pasien sehingga kepuasan pasien terus terjaga dan loyalitas pasien terus meningkat hingga kedepannya bisa membuat Klinik Husada Kota Tanjungpiang terus berkembang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianti, S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayan Kesehatandi Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. <https://jurnal.stikestrimandirisakti.ac.id/>.
- Arinda, A.R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Gl. Tobing Tanjung Morawa. <http://repository.uinsu.ac.id/>. Di Akses 19 September 2023.
- Bajamal, A. A., Supriyantoro, Rina, A. (2020). Pengaruh Kualtas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industry Jasa Rumah Sakit. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Emilia, B, A. (2022). Faktor – Factor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. <https://unkartur.ac.id/>. Di Akses 25 Maret 2023.
- Fardiansyah, A., Dwi, H., S., Restu, H. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Tiara Fatrin Palembang. <https://jurnal.ikta.ac.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu., Jinan, R., Selvina, R., E. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau Dari Karakteristik Individu Dan Akseabilitas. <https://journal.unnes.ac.id/>. Di Akses 25 Maret 2023.
- Frimayasa, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus-THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. <https://repository.bsi.ac.id/>. Di Akses 19 Juni 2023.
- Irawan, B., Ainy, A. (2018). Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubunghgan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. <https://doi.org/>.
- Jafar, Z., Andi, S., B., Arman. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. <https://pasca-umi.ac.id/>. Di Akses 13 Januari 2023.
- Kusumapradja, R., Suandewi, N., P., A., Germas., A. (2014). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/>.
- Lusiana, Nughrohowati, N., Wahyuningsih, S. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. <https://repository.upnvj.ac.id/>. Di Akses 13 Januari 2023.
- Martanti, K. S. O. B. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pasien Rawat Inap Di RS Lestari Raharja. Di Akse 23 September 2023.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Juni 2020, Vol.9, No.1: 54-63.
- Muliyani, R., Fatma, S. F., Jaka, S. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Social Kesehatan. <https://jurnal.unimus.ac.id/>. Di Akses 25 Maret 2023.

- Nisa', C. (2021). Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Gribel Mentari Ceria Ahe Unit Klitik. <https://Netheses.iainponorogo.ac.id/>. Di Akses 18 Oktober 2023.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nuviana, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Uptd Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemeritahan*, Volume 6, Nomor 4, 2018:1621-1633.
- Pattiasina, R., Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS Di RSUP Sele Be Solu Kota Sorong. <https://jurnal.unsil.ac.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republic Indonesia Nomer 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional, Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan Dan Unit Transfusi Darah. <https://yankes.kemkes.go.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Permenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Purba, L., Edyanus, H., H., Any, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. <https://journal.uir.ac.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Purnama, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Pos Indonesia (PERSERO). <http://repository.iainpare.ac.id/>. Di Akses 19 September 2023.
- Reganata, G. P., Wirajaya, M. K. (2020). Akreditasi Puskesmas Sebagai Intervening Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. <http://ejournal.unbi.ac.id>. Di Akses 23 September 2023.
- Sari, M., R., Ilvana, A., Berliana, S., H. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. <https://www.wiyata.iik.ac.id/>. Di Akses 18 Oktober 2023.
- Solehudin & Inas S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. <https://journal.widyakarya.ac.id/>. Di Akses 13 Oktober 2023.
- Sudirman, Riska, Y., Oktarianita, Fini, F., Sitti, K., W. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. <https://eprints.uad.ac.id/>. Di Akses 13 November 2023.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tangdilambi, N., Adam, B., Andi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/>. Di Akses 13 Januari 2023.
- Ulfah, N.H. (2019). Brand Equity Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. Malang : Wineka Media. Hal 30-42.
- Ulhaq, M. Z., Ningtyas, F.A. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics* Vol. 8, No. 1, 2020: 1-8 *Indonesian Journal of Hospital Administration* Vol. 5, No. 1, 2022: 45-51. <https://ejournal.almaata.ac.id/>. Di Akses 23 September 2023.
- Utami, Y., T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta.
- Utilasari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Makassar. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/>. Di Akses 19 September 2023.

- Vanchapo & Magfiroh. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia. Hal 23.
- Yuliana, P. (2013). Hubungan Karakteristik Keluarga Dengan Jenis Penyakit Terhadap Pengaruh Aksibilitas Terhadap Praktik Antenatal Care Pada Ibu. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(1): 133-142. Di Akses 26 Maret 2023.