



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien Laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah

Dika Rifky Fernanda¹, Deden Komar Priatna¹, Winna Roswinna¹

AFILIASI:

¹Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

KORESPONDENSI:

dikaarifky@gmail.com

Riwayat Artikel : Artikel Masuk: 25 Oktober 2024

Diterima: 25 Oktober 2024

Abstrak

Kesehatan merupakan hak mendasar yang dimiliki oleh seluruh manusia. Pemenuhan hak untuk sehat didapat dari lembaga pelayanan seperti rumah sakit yang menyediakan layanan secara menyeluruh bagi individu. Kualitas pelayanan serta pembentukan kerelasiaan yang baik oleh rumah sakit dapat menjadi penentu loyalitas yang muncul dari pengguna jasa terhadap penyedia pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan dan kerelasiaan terhadap loyalitas pasien laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Jumlah sampel sebanyak 96 pasien yang diambil dalam rentang waktu 2 minggu untuk menjaga variabilitas data. Data dianalisis dengan metode analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan, kerelasiaan dan loyalitas pasien cenderung baik dengan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kerelasiaan terhadap loyalitas pasien baik secara simultan maupun parsial sebesar 72.7%. Untuk itu Rumah Sakit harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan membangun kerelasiaan yang baik dengan pasien agar loyalitas dapat terbangun.

Kata Kunci: Kerelasiaan, Kualitas Pelayanan, Laboratorium, Loyalitas

Abstract

Health is a fundamental right that all humans have. Fulfillment of the right to health is obtained from service institutions such as hospitals which provide comprehensive services for individuals. The quality of service and the establishment of good relationships by hospitals can determine the loyalty that arises from service users towards service providers. This research aims to determine and analyze the influence of service quality and relationships on laboratory patient loyalty at Umar Wirahadikusumah Hospital. This research uses descriptive and verification analysis methods by collecting data through questionnaires. The number of samples was 96 patients taken over a period of 2 weeks to maintain data variability. Data were analyzed using the path analysis method. The research results show that in general the quality of service, relationships and patient loyalty tend to be good with a significant positive influence between service quality and relationships on patient loyalty, both simultaneously and partially, at 72.7%. For this reason, hospitals must be able to provide quality service and build good relationships with patients so that loyalty can be built.

Keywords: Laboratory, Loyalty, Relationship, Service Quality

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama yang terpenting bagi masyarakat. *World Health Organization* (WHO) mendefinisikan kesehatan dalam arti yang lengkap, tidak hanya mencakup ketiadaan penyakit atau cacat fisik, tetapi juga meliputi keadaan yang optimal secara fisik, mental, dan sosial. (Jacob & Sandjaya, 2018)

Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 menuliskan bahwa rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan menyeluruh bagi individu, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Sektianingsih et al., 2019) Banyaknya penduduk Indonesia yang membutuhkan pelayanan kesehatan menjadi alasan banyak berdirinya Rumah Sakit Swasta yang merubah fungsi Rumah Sakit yang pada awalnya merupakan lembaga sosial menjadi suatu industri yang berlomba-lomba menjual jasa pelayanan kesehatan terbaik yang disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga kesehatannya.(Pattiasina, 2020)

Kepuasan pasien adalah konsep yang sangat penting bagi rumah sakit karena dapat berdampak pada keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul setelah membandingkan pengalaman nyata mereka dengan harapan atau ekspektasi mereka terhadap layanan yang diterima. Rumah sakit sebagai penyedia jasa harus mampu memunculkan rasa kepuasan yang paripurna dari pasien dan meminimalisir ketidakpuasan dengan cara memberikan pelayanan terbaik yang optimal dan juga manajemen kereliasian yang baik.(Abdullah et al., 2020)

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien sebagai penerima jasa, hal tersebut dapat muncul karena adanya harapan dari pasien sebagai pelanggan untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari penyedia jasa yang di datangi. Loyalitas pasien merupakan *outcome* dari suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit, loyalitas dapat tumbuh jika rumah sakit sebagai penyedia jasa meningkatkan kualitas pelayanannya untuk pasien tersebut, sehingga pasien akan selalu kembali ke fasilitas kesehatan yang dapat memenuhi harapan dan tidak mengecewakan pasien. (Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020) Fakta yang terbukti adalah bahwa kepuasan pasien dapat menghasilkan rekomendasi positif secara lisan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi persepsi dan keyakinan orang lain untuk menggunakan sarana tersebut.(Romadhona et al., 2019)

Faktor lain yang dapat menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan adalah kemampuan rumah sakit dalam membentuk hubungan relasi yang baik dengan pelanggan. Aspek ini merupakan salah satu strategi perusahaan untuk membentuk hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan, relasi yang baik akan menjembatani perusahaan untuk mendapatkan informasi yang berkelanjutan terkait layanan jasa yang ditawarkan sebagai evaluasi berkala agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta keuntungan perusahaan.(Sofia & Purnomo, 2022) Studi sebelumnya yang dilakukan oleh Wiliana dkk, mendapati bahwa hubungan relasional memiliki dampak positif sebesar 75,1% terhadap loyalitas pasien. (Wiliana et al., 2019) Hasil dari penelitian

Bagian rumah sakit yang secara tidak langsung memberikan gambaran kualitas pelayanan rumah sakit tersebut adalah bagian laboratorium, pasien yang mendapatkan pelayanan baik dari Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, rawat inap, kemoterapi akan selalu dilakukan *screening* rutin di bagian laboratorium baik untuk penunjang diagnostik maupun sebagai *screening* rutin untuk evaluasi pengobatan yang dilakukan. (Widyaningsih & Maryani, 2020)

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen

Manajemen menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019:3) didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan bersama. Ruyatnasih dan Megawati (2018:1) mendefinisikan manajemen sebagai kegiatan mengurus, mengatur, membina dan memimpin agar tujuan dapat terwujud sesuai dengan yang diinginkan.

Manajemen Rumah Sakit

Djuhaeni (2009) mendefinisikan manajemen rumah sakit sebagai suatu rangkaian yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengevaluasian berbagai sumber daya medik yang menghasilkan suatu sistem layanan medik rumah sakit dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya, mengevaluasi efektifitas dan meningkatkan efisiensi pelayanan. (Rosad, 2020)

Kualitas Pelayanan

Definisi

Konsep kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan merupakan suatu pendekatan yang melibatkan berbagai aspek yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas pengobatan, serta hasil kesehatan secara keseluruhan.

Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menjadi langkah kritis dalam memahami bagaimana faktor-faktor spesifik dalam pelayanan kesehatan memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien. Dimensi-dimensi ini memberikan landasan yang kuat untuk mengevaluasi sejauh mana penyedia layanan kesehatan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien serta bagaimana pengalaman pelayanan tersebut berdampak pada loyalitas pasien, Dimensi tersebut adalah:

1. Lingkungan Fisik
2. Keandalan
3. Daya Tanggap
4. Jaminan
5. Empati

Kerelasiaan Pasien

Definisi

Interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan serta dampaknya terhadap hasil pengobatan dan kepuasan pasien.

Pengukuran

Aspek-aspek yang mempengaruhi timbulnya kekuatan relasi yang baik antara penerima jasa dan penyedia jasa bergantung pada beberapa aspek seperti:

1. Kepercayaan Pasien
2. Kepuasan Pasien
3. Komitmen Pasien
4. Keterlibatan Pasien

Loyalitas Pasien

Definisi

Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai kecenderungan atau komitmen pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan dari suatu penyedia tertentu secara konsisten dalam jangka waktu yang panjang.

Pengukuran

Loyalitas pasien dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang telah disepakati para ahli, Bua (2007) dalam Razak, dkk (2018) mengukur loyalitas dengan menggunakan 4 indikator yaitu:

1. *Purchase Intention* (niat melakukan transaksi)
2. *Word of Mouth* (dari mulut ke mulut)
3. *Price Sensivity* (sensitivitas harga)
4. *Complaining behavior* (perilaku mengeluh)

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat disusun suatu jawaban sementara dalam bentuk hipotesis sebagai berikut: Kualitas pelayanan dan Kerelasiaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah baik secara simultan maupun parsial.

METODE PENELITIAN

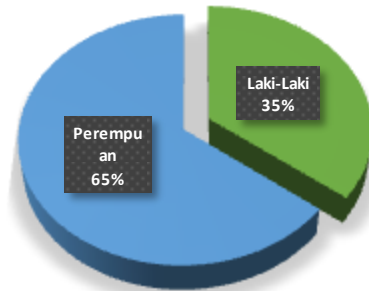
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pasien Instalasi Laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah. Kuesioner dirancang berdasarkan konstruksi variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, kerelasiaan, dan loyalitas pasien. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden dengan cara yang efisien dan terstandarisasi.

Pemilihan responden dilakukan secara acak berdasarkan populasi pasien Instalasi Laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis jalur untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan kerelasiaan) dengan variabel dependen (loyalitas pasien).

HASIL

Profil Responden

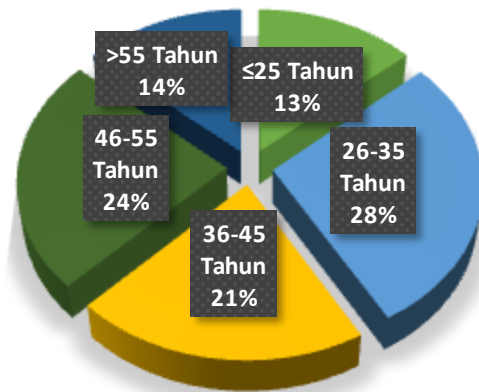
Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 96 responden.



Gambar 2 Chart Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

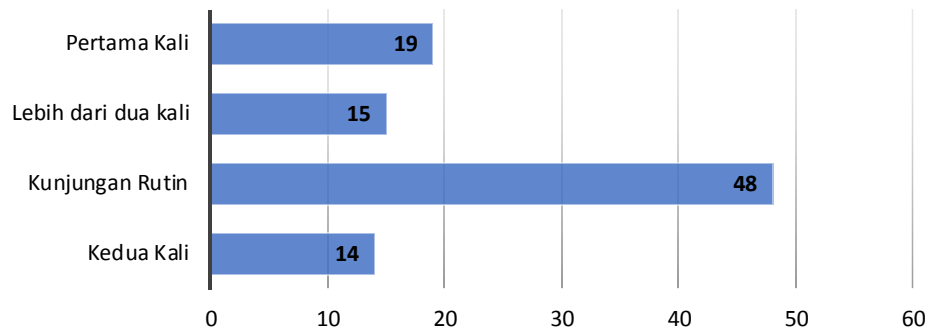
Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa komposisi jenis kelamin responden hampir sama namun proporsi laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan perempuan yaitu sebesar 65%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki proporsi sekitar 35%.



Gambar 3 Chart Karakteristik Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan gambar 3 dapat dilihat bahwa komposisi usia responden mayoritas berada berusia 26 - 35 tahun dengan proporsi sekitar 28%. Usia paling banyak kedua adalah yang berusia antar 46 – 55 tahu dengan proporsi sekitar 24%. Dengan demikian artinya sebagian besar merupakan responden yang berusia antara 26 tahun hingga 35 tahun.



Gambar 4 Chart Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa komposisi responden berdasarkan jumlah kunjungan, sebagian besar merupakan pasien yang melakukan kunjungan rutin, yaitu ada 48 orang dari 96 pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dengan kata lain 50% responden merupakan pasien rutin yang melakukan kunjungan ke instalasi laboratorium RSUD UmarWirahadikusumah.

Hasil Analisis Deskriptif

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan skor tanggapan responden. Kategorisasi skor tanggapan responden dilakukan berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan menggunakan rumus sebagai berikut.

- Nilai Indeks Maksimum = Skala tertinggi (5)
- Nilai Indeks Minimum = Skala terendah (1)
- Jarak Interval = [nilai maksimum - nilai minimum]: 5
= [5 - 1]: 5 = 0,80

Dari perhitungan tersebut diperoleh rentang kategori nilai rata-rata untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

No.	Rata-Rata	Kriteri Penilaian
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
2	>1,80 – 2,60	Tidak Baik
3	>2,60 – 3,40	Cukup
4	>3,40 – 4,20	Baik
5	>4,20 – 5,00	Sangat baik

1. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu lingkungan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor per dimensi pada variabel kualitas pelayanan berdasarkan jawaban dari 96 orang responden.

Tabel 1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Lingkungan Fisik	1710	4,45	Sangat Baik
Kehandalan	1714	4,46	Sangat Baik
Daya Tanggap	1293	4,49	Sangat Baik
Jaminan	1734	4,52	Sangat Baik
Empati	1297	4,50	Sangat Baik
Total Skor		7748	
Rata-Rata		4,49	
Standar Deviasi		0,55	
Kategori		Sangat Baik	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 7.748 dengan rata-rata 4,49. Nilai skor ini berada pada rentang $>4,20 - 5,00$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kualitas Pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh responden.

2. Hasil Analisis Deskriptif Kerelasiaan

Variabel Kerelasiaan terbagi menjadi 4 dimensi, yaitu kualitas jasa, kualitas pelayanan, emosional, serta harga dan biaya yang kemudian diturunkan menjadi 9 (sembilan) item pernyataan.

Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kerelasiaan

Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor per dimensi variabel Kerelasiaan berdasarkan jawaban dari 96 orang responden.

Tabel 2 Deskriptif Variabel Kerelasiaan

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepercayaan	851	4,43	Sangat Baik
Kepuasan	1291	4,48	Sangat Baik
Komitmen	425	4,43	Sangat Baik
Tingkat keterlibatan pasien dalam pelayanan	1299	4,51	Sangat Baik
Total Skor		3866	
Rata-Rata		4,46	
Standar Deviasi		0,56	
Kategori		Sangat Baik	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Kerelasiaan adalah 3.866 dengan rata-rata 4,46. Nilai skor

ini berada pada rentang >4,20 – 5,00. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kerelasiaan secara keseluruhan dinilai baik oleh responden. Nilai skor paling tinggi berada pada dimensi Tingkat keterlibatan pasien dalam pelayanan dan terendah pada dimensi Komitmen.

3. Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pasien

Variabel Loyalitas Pasien terbagi menjadi 4 dimensi, yaitu *Purchase intention*, *Word of mouth*, *Price sensivity* dan *Complaining Behavior*.

Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien

Berikut adalah hasil rekapitulasi total skor per dimensi variabel loyalitas pasien berdasarkan jawaban dari 96 orang responden.

Tabel 3 Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien

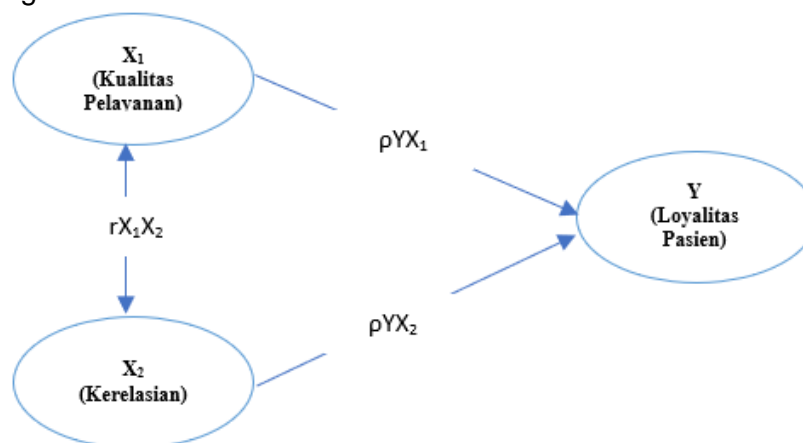
Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Purchase intention	426	4,44	Sangat Baik
Word of mouth	856	4,46	Sangat Baik
Price sensivity	839	4,37	Sangat Baik
Complaining Behavior	869	4,53	Sangat Baik
Total Skor		2990	
Rata-Rata		4,45	
Standar Deviasi		0,65	
Kategori		Sangat Baik	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Loyalitas Pasien adalah 2.990 dengan rata-rata total sebesar 4,45. Nilai skor ini berada pada rentang >4,20 – 5,00. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Loyalitas Pasien secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh responden. Dengan kata lain loyalitas pasien berada pada kategori tinggi dimana nilai skor paling tinggi berada pada dimensi complaining behavior dan terendah pada dimensi price sensitivity.

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Secara diagram bentuk hubungan antara keempat variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5 Model Path

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan ke dalam bentuk persamaan jalur sebagai berikut.

$$Y = \rho_Y X_1 + \rho_Y X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Y = Loyalitas Pasien
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kerelasiaan
- $\rho_Y X_1$ = Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien
- $\rho_Y X_2$ = Koefisien Jalur Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien
- ε = Pengaruh faktor lain

1. Korelasi antar Variabel

Analisis ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara Kualitas Pelayanan, Kerelasiaan dan Loyalitas Pasien. Berikut adalah hasil analisis korelasi pada ketiga variabel penelitian.

Tabel 2 Hasil Analisis Korelasi antar Variabel
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kerelasiaan	Loyalitas Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,817**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	96	96	96
Kerelasiaan	Pearson Correlation	,817**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	96	96	96
Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	,778**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji korelasi dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kerelasiaan pasien adalah sebesar 0,817 sedangkan dengan loyalitas pasien adalah sebesar 0,778 dimana keduanya memiliki arah hubungan yang positif. Lalu koefisien korelasi antara kerelasiaan dengan loyalitas pasien adalah sebesar 0,837 dengan arah hubungan yang positif. Hal tersebut menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kerelasiaan yang terjalin, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat dan sebaliknya.

2. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan untuk membuktikan apakah secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien.

Hipotesis Statistik 1

H₀₁ : $\rho_1 = \rho_2 = 0$: Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

H_{a1} : $\rho_1 = \rho_2 \neq 0$ Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Tabel 3 Uji Hipotesis Simultan

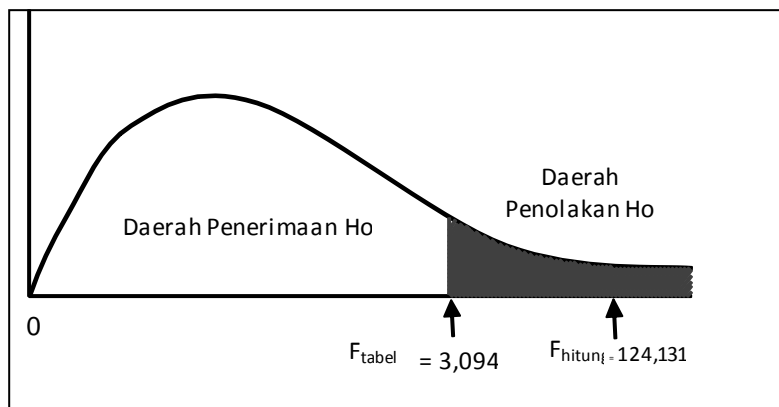
		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,929	2	15,465	124,131	,000 ^b
	Residual	11,586	93	,125		
	Total	42,516	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kerelasiaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Dengan nilai $\alpha = 5\%$; $df_1=k=2$; $df_2=n-k-1=96-2-1=141$ diperoleh nilai F tabel sebesar 3,094. Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} diperoleh sebesar 124,131 dengan nilai f_{tabel} sebesar 3,094. Kriteria pengujiannya adalah, "tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ". Karena dari hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} = 124,131 > F_{tabel} = 3,094$, maka pada $\alpha = 5\%$ diputuskan untuk menolak H_{01} sehingga H_{a1} diterima. Secara grafik pengujian simultan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6 Uji Hipotesis Simultan

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan di atas, dimana diperoleh F-hitung sebesar 124,131, dan derajat bebas ($n-k-1$) atau $96-2-1= 93$ diperoleh angka F-tabel sebesar 3,094 sedangkan F-hitung sebesar 124,131 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap secara simultan. (Hipotesis 1 diterima)

Uji Hipotesis Parsial

a. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,263	0,213		-1,235	0,220
	Kualitas Pelayanan	0,314	0,105	0,281	2,999	0,003
	Kerelasiaan	0,650	0,101	0,607	6,471	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,281 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika Kualitas Pelayanan meningkat maka akan menyebabkan Loyalitas Pasien menjadi meningkat dan sebaliknya. Setelah koefisien jalur dihitung, selanjutnya untuk membuktikan apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien, maka dilakukan pengujian hipotesis secara parsial. Kemudian penulis melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dimana nilai t hitung sebesar 2,999 dimana t nilai hitung memiliki nilai yang lebih besar dari t tabel 1,99 ($df=n-k-1=96-2-1=93$). Selain itu dapat dilakukan dengan melihat besarnya p-value (sig) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- Jika p-value > 0,05 atau jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima.
- Jika p-value < 0,05 atau jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak.

Hipotesis Statistik 2

$H_{02} = \rho_1 = 0$: Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

$H_{a2} = \rho_1 \neq 0$: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Berdasarkan tabel di atas, dimana diperoleh p-value sebesar 0,003 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung lebih besar dari 1,99. Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dapat diterima. Sehingga hasil ini mendukung hipotesis penelitian yang diajukan.

b. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 Pengaruh Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-0,263	0,213		-1,235	0,220
	Kualitas Pelayanan	0,314	0,105	0,281	2,999	0,003
	Kerelasiaan	0,650	0,101	0,607	6,471	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk Kerelasiaan adalah sebesar 0,607 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika Kerelasiaan meningkat maka akan menyebabkan Loyalitas Pasien menjadi meningkat sesuai dengan koefisien jalurnya dan sebaliknya. Setelah koefisien jalur dihitung, selanjutnya untuk membuktikan apakah Kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien, maka dilakukan pengujian hipotesis secara parsial. Kemudian penulis melakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dimana nilai t hitung sebesar 6,471 dimana t nilai hitung memiliki nilai yang lebih besar dari t tabel 1,99 ($df=n-k-1=96-2-1=93$). Selain itu dapat dilakukan dengan melihat

besarnya p-value (sig) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- Jika p-value > 0,05 atau jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima.
- Jika p-value < 0,05 atau jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak.

Hipotesis Statistik 3

$H_{03} = \rho_2 = 0$: Kerelasiaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

$H_{a3} = \rho_2 \neq 0$: Kerelasiaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

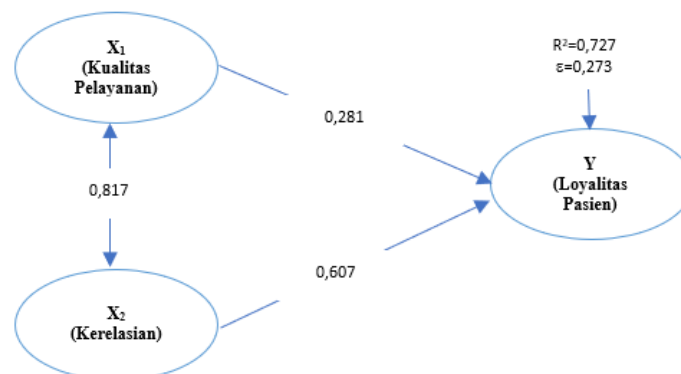
Berdasarkan tabel di atas, dimana diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung lebih besar dari 1,99. Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien dapat diterima. Sehingga hasil ini mendukung hipotesis penelitian yang diajukan.

Persamaan jalur yang terbantuk dari hasil perhitungan analisis jalur adalah sebagai berikut.

$$Y = 0,281X_1 + 0,607X_2 + \varepsilon$$

Dari hasil persamaan tersebut terlihat bahwa arah hubungan dari Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan adalah positif terhadap Loyalitas Pasien. Artinya, kondisi ini perlu dipertahankan karena dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik dan didukung oleh Kerelasiaan yang erat maka Loyalitas Pasien pada Instalasi Laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah akan semakin tinggi dan sebaliknya jika Kualitas Pelayanan kurang baik dan didukung oleh Kerelasiaan yang kurang baik maka Loyalitas Pasien secara signifikan akan semakin rendah.

Maka dengan demikian, berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien baik secara simultan maupun parsial. Jika digambarkan hasil model analisis jalur adalah sebagai berikut.



Gambar 7 Hasil Model Analisis Jalur

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,853 ^a	0,727	0,722	0,35296

a. Predictors: (Constant), Kerelasiaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,853 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien. Kemudian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,727. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien sebesar 72,7% sedangkan sisanya 27,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini. Kemudian untuk mengetahui besaran pengaruh langsung dan tidak langsung pada masing-masing variabel terhadap Loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Berdasarkan uraian di atas dapat dibuat kesimpulan uji hipotesis yang dijabarkan sebagai berikut:

H1: Hipotesis pertama dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien secara simultan

H2: Hipotesis kedua dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Secara Parsial.

H3: Hipotesis ketiga dapat diterima karena terdapat pengaruh signifikan antara Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini diperoleh hasil p-value sebesar 0,003 ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$) dan t hitung lebih besar dari 1,99. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari Purba, dkk yang menyatakan bahwa bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan anggota dengan hasil pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung ($0,300 > 0,165$). (Purba et al., 2021) Selain itu penelitian ini memiliki hasil yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Solehudin, dkk yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,036 dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 94,1%. (Solehudin & Syabanasyah, 2023) Penelitian lain yang dilakukan oleh Mangindara, dkk menunjukkan hasil yang serupa dimana kualitas pelayanan yang dinilai dari lima aspek yaitu profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, keandalan dan kepercayaan, pemulihan layanan, dan komunikasi memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. (Mangindara et al., 2023) Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Abdulaziz, dkk menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan loyalitas pasien tinggi adalah kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability dan empati dengan nilai signifikansinya 0,003 dimana lebih kecil dari 0,05. (Bajamal & Anindita, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Romadhona, dkk mendapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini dimana penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. (Romadhona et al., 2019) Dari penelitian penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan terhadap pasien sehingga secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien. Sehingga akan mendukung pelaksanaan strategi rumah sakit dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu pada penelitian menunjukkan hasil p-value yang diperoleh sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung lebih besar dari 1,99, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kerelasiaan terhadap Loyalitas Pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nandan Limakrisna yang menyatakan bahwa nilai signifikansi kerelasiaan nasabah mendapat nilai sebesar 0.001, lebih kecil dari 0.05. Hal ini

menunjukkan bahwa kereliasan nasabah secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah. (Limakrisna, 2008) Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Maria Magdalena mendapatkan hasil bahwa kereliasan memiliki hubungan dengan loyalitas dengan nilai p-value sebesar 0,000 (p-value <0,05). Selain itu uji t hitung menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kereliasan terhadap Loyalitas Pasien. (Magdalena et al., 2018). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kereliasan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap sebuah instansi.

Hubungan kualitas pelayanan dan kereliasan terhadap loyalitas pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,853. Selain itu pada penelitian ini mendapatkan hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,727 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kereliasan terhadap loyalitas pasien sebesar 72,7%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Yoga, dkk yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif secara simultan antara *Customer relationship marketing* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai F hitung 6,984 > f-tabel 3,12, nilai sig 0,000 < 0,005 serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,035 atau 35%. (Bunda et al., n.d.) Selain itu penelitian lain yang dilakukan oleh Harries, dkk mendapatkan hasil signifikan regresi berganda yaitu < 0.05 (0.000 < 0.05) dan dari uji F yang hasilnya Fhitung > F tabel, yaitu 33.688 > 2.87. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas kereliasan, serta promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah. (Madiistriyatno & Afdal, 2021) Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Risna Amelia menunjukkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan dan kereliasan secara bersama-sama terhadap loyalitas sebesar 43% dan 57% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian. (Amelia, 2008).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dan kereliasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di instalasi laboratorium RSUD Umar Wirahadikusumah baik secara simultan maupun parsial dengan total pengaruh sebesar 72,7%.

SARAN

1. Saran Praktis: Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat membuat penyelenggara pelayanan mengevaluasi pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil feedback pasien terhadap pelayanan, untuk kemudian dapat tercipta hubungan konsumen dan penyedia jasa yang lebih baik serta meningkatkan loyalitas pasien terhadap instalasi laboratorium.
2. Saran Teoritis: Untuk peneliti selanjutnya yang melaksanakan penelitian dengan topik yang selaras agar memperhatikan aspek-aspek variabel lain yang dapat mengintervensi munculnya loyalitas pada pasien

REFERENCE

- Abdullah, R. P. I., Purnomo, S. D. & Ihsani, I. P. (2020). Hubungan Kebisingan dan Masa Kerja terhadap Jenis Ketulian dan Stres pada Pekerja PT. Semen Tonasa. *UMI Medical Journal*, 5(1), 69–80. <https://doi.org/10.33096/umj.v5i1.77>
- Agus, B. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Sumedang: Tinjauan dari Perspektif Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 120-135.

Anwar, R. (2018). Pengembangan Model Konseptual tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kereliasan, dan Loyalitas Pasien: Studi Kasus di RSUD Sumedang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 5(2), 75-88.

Anisarida, A. A., Janizar, S., & Prima, G. R. (2020). The Approach Of Soft Systems Methodology For System Online Management Consultant Construction. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(3), 353-360.

Ary, D., Jacobs, L. C., Sorensen, C. K., & Walker, D. (2018). Pengantar penelitian dalam pendidikan. Cengage Learning.

Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), 2615–8337. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>

Bungin, B. (2015). Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu sosial lainnya. Kencana Prenada Media Group.

Creswell, J. W. (2013). Desain penelitian: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan campuran. Sage Publications.

Dakhi, D., Duha, T. & Halowo Fau, S. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Ud. Desta Jaya Hilisimaetano. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 21–35.

Dano, M. G. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. 6(6), 846–853.

Darmawan, F. (2020). Kereliasan Antara Pasien dan Penyedia Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang: Studi Kasus di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(1), 50-65.

Ekawaty, D., Windarti, S., Aksha, N. A. & Nailah, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Relationship Between Service Quality And Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar *Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia*, 5 St. 6(1).

Firdaus, M. (2019). Tinjauan Terhadap Literatur yang Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 30-45.

Hamidah. D, S. P. & Rangkuti, I. (2023). Strategi Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Antusiasme Calon Peserta Didik Baru Di Sejolah MTS Nurul Ilmi Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.

Hasanah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(2), 80-95.

- Hidayat, A. (2017). Faktor-faktor Penentu dalam Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kereliasian terhadap Loyalitas Pasien: Pendekatan Teoritis dan Empiris. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 95-110.
- Jacob, D. E. & Sandjaya. (2018). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Masyarakat Karubaga District Sub District Tolikara Propinsi Papua. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (JNIK) LP2M Unhas*, 1, 1–15.
- Jannah, S. (2020). Implikasi Teoritis dari Temuan Literatur terhadap Penelitian Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kereliasian Terhadap Loyalitas Pasien: Studi Kasus di RSUD Sumedang. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 120-135.
- Junaedi, A. (2017). Konsep Kereliasian dalam Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 25-38.
- Janizar, S., & Anisarida, A. A. (2023). The Study of Legal Aspects of Construction In Civil Building. *Greenation International Journal of Law and Social Sciences*, 1(2), 56-61.
- Kurniawan, B. (2018). Konsep dan Teori Loyalitas Pasien dalam Konteks Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 40-55.
- Kusuma, R. A. (2016). Faktor-faktor Penentu Loyalitas Pasien: Tinjauan Teoritis dan Empiris. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 3(2), 110-125.
- Maulana, R. (2019). Peran Kereliasian dalam Membangun Loyalitas Pasien: Tinjauan Literatur. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 65-80.
- Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sale Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 49–58.
- Pratama, A. (2016). Tinjauan Terhadap Literatur yang Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit: Studi Kasus di RSUD Sumedang *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 85-100.
- Purba, L., Halim, E. H. & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi KIAM*, 32(2), 1–16.
- Rahman, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien: Bukti Empiris dari Studi-studi Sebelumnya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 150-165.
- Romadhona, N., Muhandi, M. & Kesumah, N. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114–120.
- Rosad, S. dan. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.

- Santoso, H. (2018). Teori-teori yang Mendukung Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien: Tinjauan Literatur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 55-68.
- Sari, D. (2018). Model-model Teoritis tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kerelasiaan, dan Loyalitas Pasien: Tinjauan Literatur. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 5(1), 30-45.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pembangunan keterampilan*. John Wiley & Sons.
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H. & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien. *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Sofia, E. & Purnomo. (2022). TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Ngimbang Kabupaten Lamongan). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 11–19.
- Solehudin & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 6(6), 1025–1032.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Utami, S. (2019). Pengaruh Konteks Organisasi Rumah Sakit Terhadap Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien: Landasan Kerangka Pemikiran. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 110-125.
- Viola, Margery, E. & Seri. (2023). Pengaruh harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil honda PT. Istana Deli Kejayaan (IDK2) Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 135–145.
- Wahyudi, A. (2019). Integrasi Kerangka Pemikiran: Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kerelasiaan dengan Loyalitas Pasien di RSUD Sumedang *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 6(2), 95-110.
- Widyaningsih, D. S. & Maryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1111–1118.
- Wiliana, E., Erdawati, L. & Meitry, Y. (2019). Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 20, Nomor, 97–108.
- Yustina, K. (2017). *Manajemen Pelayanan Ruang Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang*, 6(1), 51–66.
- Zahra, F. (2017). Pengaruh Konteks Organisasi Rumah Sakit Terhadap Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien: Studi Kasus di RSUD Sumedang *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45-60.