

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK FISIOTERAPI BEBAS CEDERA DI TELKOM BSD TANGERANG SELATAN

Ester Lita Maratade^{1*}, Indasah², Nurwijayanti³

¹⁻⁴Program Pascasarjana, Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA Indonesia

Email Korespondensi: esterlitamaratade716@gmail.com

Disubmit: 21 November 2025

Diterima: 04 Juni 2026

Diterbitkan: 01 Juli 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i7.23592>

ABSTRACT

Patient loyalty plays a crucial role in the sustainability of physiotherapy services, especially amid increasing demands for high-quality and patient-centered care. Key determinants such as service quality, patient satisfaction, and trust are often identified as essential components in fostering long-term relationships between patients and healthcare providers. However, empirical evidence examining the interplay among these variables within physiotherapy clinic settings remains limited. This study aims to examine the relationship between service quality, patient satisfaction, and trust toward patient loyalty at the Bebas Cedera Physiotherapy Clinic in South Tangerang (Telkom BSD). A quantitative research design was employed using accidental sampling, involving 109 participants. Data were analyzed using multiple linear regression and mediation testing through PROCESS Macro Model 4. The study assessed the influence of service quality, patient satisfaction, and trust on patient loyalty. The results indicate that both service quality and trust have a positive and significant effect on patient loyalty. Patient satisfaction, while positive, shows an insignificant influence. Furthermore, patient satisfaction does not mediate the relationship between service quality or trust and patient loyalty. These findings highlight trust as the most dominant factor shaping patient loyalty. Trust emerges as a key determinant of patient loyalty in physiotherapy services. Enhancing communication, empathy, and consistent service delivery is recommended to strengthen long-term patient-clinic relationships.

Keywords: *Physiotherapy, Patient Satisfaction, Patient Trust, Patient Loyalty, Service Quality.*

ABSTRAK

Patient loyalty merupakan aspek penting dalam keberlangsungan layanan fisioterapi, terutama dalam konteks meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kualitas. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan menjadi determinan utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Namun, bukti empiris mengenai hubungan di antara variabel-variabel tersebut dalam konteks klinik fisioterapi masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera, South Tangerang

(Telkom BSD). Penelitian kuantitatif ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total 109 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dan uji mediasi melalui PROCESS Macro Model 4. Variabel yang dianalisis meliputi kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan, serta loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, kepuasan pasien berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Selain itu, kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara kualitas layanan maupun kepercayaan terhadap loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor paling dominan dalam membentuk loyalitas pasien. Kepercayaan pasien menjadi faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas pada layanan fisioterapi. Upaya meningkatkan komunikasi, empati, dan konsistensi pelayanan direkomendasikan untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan klinik.

Kata Kunci: Fisioterapi, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan elemen fundamental dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang produktif dan berdaya saing. Menurut Notoatmodjo (2022), kesehatan mencakup kesejahteraan fisik, psikis, dan sosial yang memungkinkan individu menjalankan kehidupan secara produktif. Namun, kondisi kesehatan masyarakat Indonesia masih menghadapi tantangan kompleks, seperti meningkatnya kasus penyakit tidak menular akibat perubahan gaya hidup (Azwar, 2023). Akibatnya, dokter dan rumah sakit harus secara konsisten memberikan perawatan berkualitas tinggi yang mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pasien mereka.

Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berfokus pada layanan rehabilitasi muskuloskeletal dan pencegahan cedera (Wijaya & Susanto, 2022). Klinik ini menghadapi permasalahan terkait penurunan jumlah kunjungan pasien pada akhir tahun 2024, yang mengindikasikan rendahnya tingkat loyalitas pasien. Meskipun sebagian

besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan, banyak yang tidak melanjutkan terapi hingga tuntas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum sepenuhnya bertransformasi menjadi loyalitas perilaku.

Dalam konteks manajemen layanan kesehatan, loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan (Griffin, 2002; Oliver, 1999). Oliver (1999) menegaskan bahwa loyalitas berkembang melalui empat tahap – kognitif, afektif, konatif, dan perilaku – di mana kepuasan dan kepercayaan menjadi fondasi terbentuknya loyalitas jangka panjang. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan tidak selalu menjadi mediator yang kuat antara kualitas layanan dan loyalitas, terutama dalam konteks layanan fisioterapi yang bersifat episodik (Maulana & Rahmawati, 2024).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap

loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur loyalitas pasien di bidang fisioterapi serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen klinik dalam meningkatkan retensi pasien melalui penguatan kualitas layanan dan hubungan kepercayaan.

KAJIAN PUSTAKA

Loyalitas pasien didefinisikan sebagai komitmen berkelanjutan untuk menggunakan layanan kesehatan yang sama serta kesediaan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Konsep ini mencakup aspek perilaku dan sikap, sebagaimana dikemukakan oleh Griffin (2002) dan diperkuat oleh Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa loyalitas tercermin melalui tindakan pembelian ulang dan rekomendasi interpersonal. Dalam konteks fisioterapi, loyalitas menjadi penting karena layanan bersifat berkelanjutan dan memerlukan hubungan jangka panjang antara pasien dan terapis. Penelitian ini menekankan bahwa loyalitas terbentuk melalui kepercayaan, pengalaman positif, dan hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Kualitas layanan merupakan prediktor penting loyalitas pasien dan banyak diukur menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Persepsi positif terhadap fasilitas fisik, keandalan layanan, ketanggapan staf, jaminan kompetensi tenaga medis, dan kepedulian individual berkontribusi signifikan terhadap pengalaman

pasien. Penelitian terdahulu (Setiawan & Oktaviani, 2022; Wijaya & Susanto, 2022) menemukan hubungan langsung antara kualitas layanan dan loyalitas pasien di klinik fisioterapi, menunjukkan bahwa mutu layanan merupakan faktor penentu retensi pasien jangka panjang.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan pasien dan pengalaman pelayanan yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Faktor-faktor seperti kualitas interaksi pasien-terapis, waktu tunggu, kompetensi tenaga medis, aksesibilitas klinik, serta efektivitas sistem administrasi memengaruhi tingkat kepuasan. Dalam banyak literatur, kepuasan sering menjadi mediator antara kualitas layanan dan loyalitas. Namun, hasil penelitian dalam dokumen menunjukkan bahwa kepuasan tidak memediasi hubungan kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas, meskipun pengaruh positif tetap ditemukan. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks klinik fisioterapi yang diteliti, kepercayaan dan persepsi layanan lebih dominan dalam membentuk loyalitas dibandingkan kepuasan itu sendiri.

Kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan bahwa penyedia layanan bertindak kompeten, jujur, konsisten, dan berorientasi pada kepentingan pasien. Mayer et al. (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk melalui empat dimensi—*ability*, *benevolence*, *integrity*, dan *openness*. Dalam hal ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor paling dominan dalam membangun loyalitas pasien, sebagaimana didukung oleh penelitian terdahulu (Ahmed & Mohamad, 2023; Maulana & Rahmawati, 2024; Rather et al., 2019). Temuan penelitian klinik

menunjukkan konsistensi di mana kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, bahkan lebih kuat dibandingkan variabel kepuasan

Komunikasi efektif memainkan peran penting dalam membangun pengalaman positif dan meningkatkan kepercayaan pasien. Komunikasi yang empatik, jelas, dan konsisten membantu pasien memahami proses terapi, meningkatkan motivasi untuk melanjutkan perawatan, serta mengurangi kecemasan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang efektif—khususnya kurangnya komunikasi lanjutan setelah sesi terapi awal—menjadi salah satu penyebab rendahnya kunjungan ulang pasien. Selain komunikasi, citra klinik juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu (Wijayanti & Susilo, 2020). Reputasi klinik, profesionalitas terapis, dan pengalaman pasien lain turut memengaruhi persepsi dan loyalitas pasien terhadap layanan fisioterapi

Oleh karena itu, berbagai penelitian yang mendukung bahwa loyalitas pasien merupakan konstruksi multidimensi yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, komunikasi, dan citra klinik. Studi-studi seperti Maulana & Rahmawati (2024), Anderson & Davies (2023), serta Rather et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan merupakan prediktor utama loyalitas dalam layanan fisioterapi maupun layanan kesehatan secara umum. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu memberikan landasan empiris kuat bagi penelitian yang dilakukan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera

Telkom BSD dalam menganalisis faktor-faktor pembentuk loyalitas pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera Telkom BSD Tangerang Selatan. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, dengan pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu (Creswell, 2015).

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang pernah menjalani terapi di klinik tersebut, dengan jumlah sampel 109 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan teori loyalitas pelanggan (Griffin, 2002). Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, mencakup empat variabel utama, yaitu kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien.

Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item valid ($r > 0,30$) dan reliabel ($\alpha > 0,70$). Data dianalisis dengan regresi linier berganda dan uji mediasi PROCESS Macro Model 4 (Hayes, 2013) untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS versi 26.0 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	8	7,3%
21 - 30 tahun	25	22,9%
31 - 40 tahun	31	28,4%
41 - 50 tahun	23	21,1%
> 50 tahun	22	20,2%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden fisioterapi (28,4%) berusia 31-40 tahun, menunjukkan sebagian besar pasien berada dalam usia produktif.

Kelompok usia lainnya tersebar: 21-30 tahun (22,9%), 41-50 tahun (21,1%), > 50 tahun (20,2%), dan < 20 tahun (7,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	52	47,7%
Perempuan	57	52,3%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 2, separuh lebih besar responden adalah perempuan (52,3%), sedangkan separuh lebih kecil adalah laki-laki (47,7%). Perbedaan ini tidak terlalu

mencolok, namun dapat diartikan bahwa layanan fisioterapi lebih banyak digunakan oleh pasien perempuan dibandingkan laki-laki.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1-2 kali	61	56%
3-5 kali	48	44%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 3, separuh lebih besar responden melakukan kunjungan 1-2 kali (56%), sedangkan separuh lebih kecil melakukan kunjungan 3-5 kali (44%). Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih berada pada tahap awal kunjungan, sehingga loyalitas jangka panjang belum terbentuk sepenuhnya.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Alasan Datang

Alasan Datang	Frekuensi	Persentase (%)
Cedera Olahraga	38	34,9%
Nyeri punggung/leher/kaki	29	26,6%
Pemulihan Pasca Operasi	12	11%

Keluhan Muskuloskeletal Non-Trauma	20	18,3%
Rekomendasi dari Dokter/Pihak Lain	10	9,2%
Total	109	100%

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar pasien Klinik Fisioterapi Bebas Cedera datang karena cedera olahraga (34,9%), disusul keluhan nyeri punggung, leher, atau kaki (26,6%). Sebagian lainnya mengalami keluhan muskuloskeletal non-trauma

(18,3%), pemulihan pasca operasi (11,0%), dan rekomendasi pihak lain (9,2%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merupakan individu aktif secara fisik dengan risiko cedera yang tinggi.

Tabel 5. Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missin g	Mea n	Media n	Mod e	Std. Deviatio n	Mi n	Ma x
Tangibles	109	0	4.15	4.00	4	0.65	2	5
Reliability	109	0	4.12	4.00	4	0.68	2	5
Responsivene ss	109	0	4.08	4.00	4	0.73	2	5
Assurance	109	0	3.95	4.00	4	0.82	2	5
Empathy	109	0	3.46	3.00	3	0.91	1	5
Total X1 (Service Quality)	109	0	3.95	4.00	4	0.77	1	5

Berdasarkan tabel 5, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai mean 3,95 dengan standar deviasi 0,77, menunjukkan adanya variasi persepsi responden. Dimensi Tangibles (4,15) dan Reliability (4,12) memperoleh nilai tertinggi,

menandakan fasilitas dan konsistensi layanan dinilai baik. Sebaliknya, dimensi Empathy (3,46) terendah, menunjukkan perlunya peningkatan perhatian personal tenaga medis terhadap pasien.

Tabel 6. Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missin g	Mea n	Media n	Mod e	Std. Deviatio n	Mi n	Ma x
Staff Competence	109	0	4.30	4.00	5	0.61	3	5
Open Communication	109	0	3.75	4.00	4	0.79	2	5
Information Transparency	109	0	3.62	4.00	4	0.84	1	5
Total X2 (Patient Trust)	109	0	3.89	4.00	4	0.75	1	5

Berdasarkan tabel 6, variabel Kepercayaan Pasien memiliki mean 3,89 dengan standar deviasi 0,75, menunjukkan persepsi yang cukup baik. Dimensi Kemampuan Staf Medis memperoleh nilai tertinggi (4,30), menandakan kepercayaan tinggi

terhadap kompetensi fisioterapis. Namun, dimensi Komunikasi Terbuka (3,75) dan Transparansi Informasi (3,62) lebih rendah, menunjukkan perlunya peningkatan kejelasan informasi terkait prosedur dan biaya terapi.

Tabel 7. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Descriptive Statistics	N (Valid)	Missin g	Mea n	Media n	Mod e	Std. Deviatio n	Mi n	Ma x
Interaction Quality	109	0	4.45	4.00	5	0.59	3	5
Waiting Time	109	0	3.45	3.00	3	0.86	1	5
Therapist Competence	109	0	4.20	4.00	4	0.69	2	5
Accessibility	109	0	4.02	4.00	4	0.73	2	5
Service System	109	0	3.88	4.00	4	0.77	2	5
Total Z (Patient Satisfaction)	109	0	4.00	4.00	4	0.73	1	5

Berdasarkan tabel 7, variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai mean 4,00 dengan standar deviasi 0,73, menunjukkan persepsi yang umumnya tinggi meski bervariasi. Dimensi Kualitas Interaksi (4,45) dan Kompetensi Tenaga Medis (4,20)

memperoleh nilai tertinggi, menandakan kepuasan terhadap profesionalisme dan kenyamanan pelayanan. Sementara itu, dimensi Waktu Tunggu (3,45) terendah, menunjukkan perlunya perbaikan dalam efisiensi waktu pelayanan.

Tabel 8. Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien

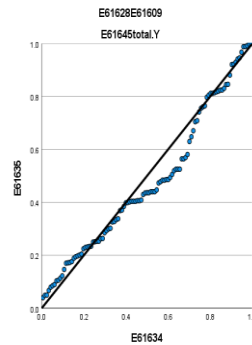
Descriptive Statistics	N (Valid)	Missin g	Mea n	Media n	Mod e	Std. Deviatio n	Mi n	Ma x
Revisit Intention	109	0	3.65	4.00	4	0.88	1	5
Recommendation	109	0	4.45	4.00	5	0.59	3	5
Total Y (Patient Loyalty)	109	0	4.05	4.00	4	0.74	1	5

Berdasarkan tabel 8, variabel Loyalitas Pasien memiliki mean 4,05

dengan standar deviasi 0,74, menunjukkan persepsi yang

umumnya tinggi meskipun bervariasi. Dimensi Rekomendasi kepada orang lain (4,45) tertinggi, menandakan kesediaan pasien merekomendasikan klinik,

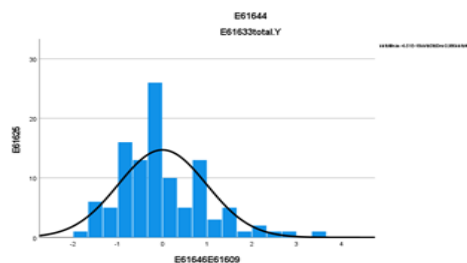
sedangkan dimensi Niat untuk Kunjungan Ulang (3,65) lebih rendah, mengindikasikan bahwa loyalitas perilaku masih perlu diperkuat.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan Gambar 1, titik-titik data yang tersisa berorientasi sejajar dan mengelompok di sekitar

diagonal. Dengan demikian, distribusi residual mendekati normalitas.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Data sisa terdistribusi secara teratur, seperti ditunjukkan oleh histogram pada Gambar 2, yang

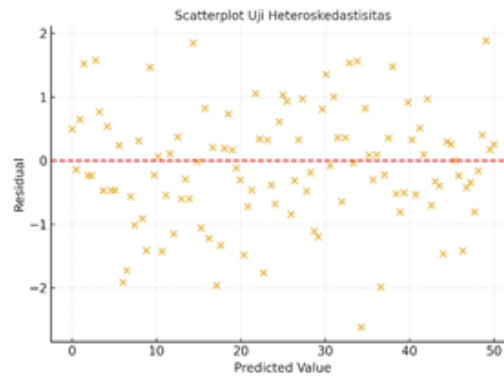
memperlihatkan pola serupa kurva berbentuk lonceng.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,742	1,348	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan Pasien (X2)	0,768	1,302	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Pasien (Z)	0,690	1,449	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan tabel 9, seluruh variabel independen memiliki Tolerance > 0,10 dan VIF < 10,

sehingga model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3 menunjukkan bahwa temuan diagram sebar bebas dari heteroskedastisitas; titik-titik terdistribusi secara acak di sekitar

sumbu nol, tidak menunjukkan pola yang jelas; jadi, model regresi dapat diterima untuk penyelidikan lebih lanjut.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.473	0.224	0.202	1.474

Tabel 10 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dan dependen, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,473. Dengan nilai R Kuadrat sebesar 0,224, kita dapat

melihat bahwa Kualitas Layanan, Kepercayaan Pasien, dan Kepuasan Pasien menyumbang 22,4% varians Loyalitas Pasien, sementara variabel lain menyumbang 77,6% sisanya.

Tabel 11. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	65.712	3	21.904	10.088	0.000
Residual	227.977	105	2.171		
Total	293.688	108			

Tabel 11 menunjukkan bahwa model regresi tersebut praktis, dengan nilai F sebesar 10,088 dan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Ini berarti Kualitas Pelayanan (X1),

Kepercayaan Pasien (X2), dan Kepuasan Pasien (Z) secara bersamaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y).

Tabel 12. Hasil Uji t

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	-	3.942	0.000
Kualitas Layanan (X1)	0.145	0.056	0.230	2.584	0.011

Kepercayaan Pasien (X2)	0.153	0.057	0.252	2.668	0.009
Kepuasan Pasien (Z)	0.219	0.118	0.180	1.852	0.067

Temuan uji parsial, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 12, menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) berdampak positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien, dengan nilai p masing-masing 0,011 dan 0,009 ($<0,05$). Meskipun arah

hubungan positif, kebahagiaan pasien belum terbukti meningkatkan loyalitas secara substansial. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kebahagiaan Pasien (Z) memiliki pengaruh positif namun dapat diabaikan ($\text{sig.} = 0,067 > 0,05$).

Tabel 13. Hasil Uji t Regresi Sederhana X1 terhadap Z

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	5.102	0.678	7.529	0.000
Kualitas Layanan	0.426	0.088	4.826	0.000

Hasil uji yang ditunjukkan pada Tabel 14 menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien (Z) secara signifikan dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1), dengan koefisien sebesar 0,426 ($p < 0,001$). Dengan demikian,

kepuasan pasien berbanding lurus dengan tingkat kualitas layanan. Model regresi yang signifikan secara statistik telah terbentuk. Kepuasan Pasien (Z) dijelaskan oleh 18,2% varians Kualitas Layanan (X1).

Tabel 14. Hasil Uji t Regresi Berganda Z dan X1 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	3.942	0.000
Kualitas Layanan	0.145	0.056	2.584	0.011
Kepuasan Pasien	0.219	0.118	1.852	0.067

Berdasarkan tabel, pengaruh Kepuasan Pasien (Z) terhadap Loyalitas Pasien (Y) menunjukkan arah positif dengan koefisien sebesar

0,219, namun nilai signifikansi sebesar 0,067 ($> 0,05$), sehingga hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik.

Tabel 15. Hasil Uji Efek Mediasi

Effect Type	Effect	SE	t	p	BootLLCI	BootULCI
Total Effect (X1→Y)	0.238	0.077	3.091	0.003	-	-
Direct Effect	0.145	0.056	2.584	0.011	-	-
Indirect Effect	0.093	0.054	-	-	-0.012	0.211

Hasil Uji bootstrap tabel, menunjukkan efek tidak langsung sebesar 0,093 dengan CI 95% [-0,012; 0,211], yang mencakup nol. Jadi,

Kepuasan Pasien tidak memediasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (H6 tidak terdukung). Namun, Kualitas

Layanan tetap berpengaruh langsung signifikan terhadap Loyalitas Pasien ($B = 0,145$; $p = 0,011$).

Tabel 16. Hasil Uji t Regresi Sederhana X2 terhadap Z

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	6.017	0.721	8.344	0.000
Kepercayaan Pasien	0.300	0.094	3.178	0.004

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepercayaan pasien secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien ($B = 0,300$; $p = 0,004$), yang

menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien, maka kepuasan pasien dianggap meningkat.

Tabel 17. Hasil Uji t Regresi Berganda Z dan X2 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	7.971	2.022	3.942	0.000
Kepercayaan Pasien	0.153	0.057	2.668	0.009
Kepuasan Pasien	0.219	0.118	1.852	0.067

Tabel menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan dan loyalitas pasien, dengan koefisien

sebesar 0,219; namun, korelasi ini tidak signifikan secara statistik ($p = 0,067 > 0,05$).

Tabel 18. Hasil Uji Efek Mediasi

Effect Type	Effect	SE	t	p	BootLLCI	BootULCI
Total Effect (X2→Y)	0.219	0.081	2.704	0.008	-	-
Direct Effect	0.153	0.057	2.668	0.009	-	-
Indirect Effect	0.066	0.043	-	-	-0.005	0.178

Terdapat dampak tidak langsung berbasis nol sebesar 0,066 (IK 95%: [-0,005; 0,178]) berdasarkan temuan uji bootstrap yang ditunjukkan pada Tabel 20. Hal ini membantah Hipotesis 7 yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien

berperan sebagai mediator antara Kepercayaan Pasien dan Loyalitas Pasien. Meskipun demikian, loyalitas pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan pasien ($B = 0,153$; $p = 0,009$).

Tabel 19. Hasil Uji t Regresi Sederhana antara X1 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	0.426	0.182	0.175	23.284	0.000

Tabel 20. Hasil Uji Parsial (Uji t) X1 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	5.102	0.678	7.529	0.000
Kualitas Layanan (X1)	0.426	0.088	4.826	0.000

Temuan studi menunjukkan bahwa Kualitas Layanan sangat memengaruhi Kepuasan Pasien ($p = 0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berbanding lurus dengan kualitas layanan. Kualitas layanan menyumbang 18,2% varians kepuasan pasien, berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,182.

Hasil ini konsisten dengan Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980) dan teori SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988), yang keduanya menekankan bahwa pelanggan lebih puas ketika mereka memiliki kesan yang baik terhadap kualitas layanan yang mereka terima, terlepas dari industrinya.

Tabel 20. Hasil Uji t Regresi Sederhana antara X2 dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
1	0.300	0.090	0.082	10.102	0.004

Tabel 21. Hasil Uji Parsial (Uji t) X2 terhadap Y

Predictor	B	SE	t	Sig.
(Constant)	6.017	0.721	8.344	0.000
Kepercayaan Pasien (X2)	0.300	0.094	3.178	0.004

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan ($p = 0,004 < 0,05$). Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka percaya pada kompetensi, kejujuran, dan integritas penyedia layanan kesehatan. Komponen kepercayaan menyumbang 9% varians kepuasan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,090. Penemuan ini memperkuat hipotesis Komitmen-Kepercayaan (Morgan & Hunt, 1994), yang menyatakan bahwa membangun kepercayaan adalah

langkah pertama dalam mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, Kepuasan Pasien dipengaruhi langsung oleh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien, sehingga variabel kepuasan layak digunakan sebagai mediator dalam hubungan keduanya terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pasien akan meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas jangka panjang terhadap layanan fisioterapi.

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) di Klinik

Fisioterapi Bebas Cedera tergolong baik, dengan nilai rata-rata tinggi pada dimensi tangibles (80,7%) dan reliability (79,8%), sedangkan dimensi empathy memperoleh skor

terendah sebesar 28,4%. Hal ini menandakan bahwa pasien menilai fasilitas fisik dan keandalan layanan klinik sudah memadai, namun aspek perhatian personal dan komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan.

Hasil uji-t, yang merupakan salah satu jenis regresi parsial, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan substansial terhadap loyalitas pasien. Koefisien regresi (B) adalah 0,145, nilai-t adalah 2,584, dan nilai-p adalah 0,011, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien lebih loyal, baik dalam hal kembali maupun merekomendasikan layanan, ketika mereka memiliki kesan positif terhadap kualitasnya. Itulah sebabnya Klinik Fisioterapi Bebas Cedera mengutamakan penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada pasiennya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, yang mencakup lima dimensi utama SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, Grönroos (1984) menegaskan adanya dua komponen kualitas layanan, yaitu kualitas teknis (hasil terapi) dan kualitas fungsional (cara pelayanan diberikan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Fisioterapi Bebas Cedera unggul dalam aspek teknis, namun masih perlu memperkuat dimensi fungsional berupa komunikasi dan empati terapeutik.

Temuan ini memperkuat teori Kotler & Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan karena meningkatkan persepsi nilai dan mengurangi risiko

keputusan. Dengan demikian, peningkatan pelatihan komunikasi empatik serta penerapan sistem penjadwalan berbasis digital disarankan untuk memperkuat persepsi kualitas dan kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 18,02. Dimensi kualitas interaksi memperoleh skor tertinggi (89%), sedangkan waktu tunggu menjadi dimensi terendah (34,9%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pasien puas terhadap profesionalisme terapis, mereka kurang puas dengan efisiensi waktu layanan.

Analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memengaruhi loyalitas pasien dalam skala yang kecil namun positif ($B = 0,219$, t hitung = 1,852, signifikansi = 0,067, $>0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun peningkatan kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas, dampaknya belum dianggap signifikan karena kurangnya kekuatan statistik.

Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan terbentuk dari evaluasi antara harapan dan kinerja yang diterima. Teori *Expectation-Confirmation Theory* (Oliver, 1999) juga menegaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan. Namun, hasil regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas ($p = 0,067 > 0,05$). Artinya, kepuasan belum menjadi faktor utama pembentuk loyalitas.

Temuan ini mendukung pandangan Oliver (1999) bahwa kepuasan bersifat sementara dan

tidak selalu menghasilkan loyalitas perilaku, serta sejalan dengan Caruana (2002) yang menempatkan kepuasan sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas. Untuk memperkuat hubungan tersebut, klinik perlu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan memperkuat komunikasi terapeutik yang empatik agar kepuasan dapat berkembang menjadi loyalitas jangka panjang.

Kepercayaan Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien (X2) terhadap klinik berada pada tingkat tinggi (mean 3,89), dengan dimensi kemampuan staf medis memperoleh nilai tertinggi (4,30), diikuti oleh komunikasi terbuka (3,75) dan transparansi informasi (3,62). Kepercayaan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas ($B = 0,153$; $p = 0,009$) serta kepuasan pasien ($B = 0,300$; $p = 0,004$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($B = 0,153$; $t = 2,668$; $sig. = 0,009$). Semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap klinik, semakin besar kecenderungan mereka untuk bersikap loyal, seperti melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan klinik. Selain itu, kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($B = 0,300$; $t = 3,178$; $sig. = 0,004$). Namun, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan tidak memediasi hubungan antara kepercayaan dan loyalitas, karena nilai indirect effect mencakup angka nol. Dengan demikian, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas bersifat langsung dan dominan, menunjukkan bahwa loyalitas pasien terutama terbentuk dari rasa

percaya terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis.

Temuan ini mendukung Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang menyebutkan bahwa kepercayaan terdiri dari dimensi kemampuan, niat baik, dan integritas. Dalam konteks fisioterapi, kemampuan profesional tenaga medis dan komunikasi empatik menjadi pilar pembentuk kepercayaan. Selain itu, teori *Commitment-Trust* (Morgan & Hunt, 1994) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Caruana (2002) dan Maulana & Rahmawati (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kompetensi dan komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, Klinik Fisioterapi Bebas Cedera perlu memperkuat transparansi informasi, pelatihan komunikasi terapeutik, dan keterbukaan biaya sebagai strategi peningkatan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera menunjukkan tingkat loyalitas (Y) yang tinggi (mean 4,05), terutama pada dimensi rekomendasi kepada orang lain (4,45). Namun, dimensi komitmen jangka panjang masih relatif rendah (3,65), menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menunjukkan loyalitas sikap (*attitudinal loyalty*) dibandingkan loyalitas perilaku (*behavioral loyalty*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) dan kepercayaan pasien (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0,011$ dan $p = 0,009$), sedangkan kepuasan

pasien berpengaruh positif namun tidak signifikan ($p = 0,067$). Artinya, loyalitas lebih dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan dan kepercayaan dibandingkan kepuasan. Uji simultan juga menunjukkan pengaruh signifikan ketiga variabel terhadap loyalitas ($F = 10,088$; $p = 0,000$) dengan R^2 sebesar 0,224. Secara teoritis, loyalitas pasien berada pada tahap afektif dan konatif, yaitu memiliki niat dan kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan, namun belum sepenuhnya diwujudkan dalam perilaku loyal yang konsisten.

Menurut Oliver (1999), loyalitas terbentuk melalui empat tahap, yaitu kognitif, afektif, konatif, dan perilaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien masih berada pada tahap afektif dan konatif, di mana niat dan sikap positif telah terbentuk, tetapi belum sepenuhnya diwujudkan dalam perilaku berulang. Hal ini konsisten dengan model Czepiel (1990) dan Dick & Basu (1994) yang membedakan loyalitas berdasarkan kombinasi sikap dan perilaku.

Faktor dominan yang membentuk loyalitas adalah kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan kepuasan berperan lemah. Temuan ini memperkuat hasil Caruana (2002) bahwa dalam konteks layanan kesehatan, loyalitas lebih dipengaruhi oleh persepsi kualitas dan kepercayaan dibanding kepuasan sesaat. Oleh karena itu, strategi retensi seperti follow-up pasca terapi dan program loyalitas berbasis penghargaan disarankan untuk memperkuat loyalitas perilaku.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, dan Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Analisis regresi menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien ($p = 0,067$) tidak berdampak signifikan terhadap Loyalitas Pasien, sementara Kepercayaan Pasien ($p = 0,009$) dan Kualitas Layanan ($p = 0,011$) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan. Koefisien korelasi sebesar 0,224 antara ketiga faktor tersebut dan loyalitas menunjukkan bahwa ketiganya menyumbang 22,4% dari total varians.

Hasil uji mediasi dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien tidak memediasi hubungan antara Kualitas Layanan maupun Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien, karena kedua nilai indirect effect (0,063 dan 0,066) memiliki interval kepercayaan yang mencakup angka nol. Artinya, pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas bersifat langsung dan tidak melalui Kepuasan Pasien. Temuan ini memperkuat teori Oliver (1999) dan Morgan & Hunt (1994) bahwa loyalitas tidak selalu bergantung pada kepuasan, tetapi lebih dipengaruhi oleh persepsi keandalan, kepercayaan, dan profesionalisme penyedia layanan.

Hasil ini juga sesuai dengan konsep Grönroos (1984) yang menegaskan bahwa loyalitas dapat terbentuk langsung dari kualitas teknis layanan yang tinggi tanpa melalui tahap kepuasan eksplisit. Dengan demikian, strategi peningkatan loyalitas perlu difokuskan pada penguatan kepercayaan dan konsistensi kualitas layanan, bukan hanya pada kepuasan sesaat.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Uji parsial menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan ($B = 0,145$; $p = 0,011$). Tingkat loyalitas pelanggan yang lebih tinggi berkaitan dengan persepsi positif pasien terhadap layanan.

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibles (bukti fisik) memiliki skor tertinggi sebesar 80,7%, diikuti oleh *reliability* (keandalan) 79,8%, *responsiveness* (daya tanggap) 71,6%, *assurance* (jaminan) 65,2%, dan *empathy* (empati) sebagai yang terendah, yaitu 28,4%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, dan kelengkapan alat medis dinilai sangat baik, begitu pula keandalan pelayanan tenaga fisioterapis. Namun, aspek empati seperti perhatian personal, komunikasi, dan kepekaan terhadap kebutuhan emosional pasien masih perlu ditingkatkan.

Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan teori Grönroos (1984) yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kualitas teknis dan fungsional. Selain itu, konsep customer perceived value dari Kotler and Keller (2016) menjelaskan bahwa pasien yang merasa memperoleh manfaat lebih besar dari layanan akan menunjukkan loyalitas lebih tinggi.

Secara empiris, hasil ini memperkuat penelitian Caruana (2002) dan Zeithaml et al. (2009) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan determinan utama loyalitas dalam sektor jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera harus dilakukan secara holistik, mencakup aspek teknis

(hasil terapi), fungsional (proses layanan), dan emosional (komunikasi dan empati terapeutik).

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas ($p = 0,067$). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien belum cukup kuat untuk menumbuhkan komitmen jangka panjang.

Menurut Oliver (1997), kepuasan yang bersifat sesaat (*transactional satisfaction*) tidak selalu berlanjut menjadi loyalitas jangka panjang (*cumulative satisfaction*). Selain itu, teori *Expectation-Confirmation Model* (Oliver, 1980) menjelaskan bahwa kepuasan hanya memengaruhi loyalitas apabila kinerja layanan melampaui harapan pelanggan.

Dalam konteks Klinik Fisioterapi Bebas Cedera, hubungan kepuasan-loyalitas dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti harga, jarak, dan jadwal terapi. Temuan ini konsisten dengan Caruana (2002) dan Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) yang menegaskan bahwa loyalitas pasien dalam layanan kesehatan seringkali dimediasi oleh kepercayaan dan persepsi kualitas, bukan oleh kepuasan semata.

Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera di Telkom BSD Tangerang Selatan

Hipotesis diterima karena hasil uji parsial menunjukkan hubungan positif dan signifikan secara statistik antara kepercayaan dan loyalitas pasien ($B = 0,153$; $p = 0,009$). Artinya, Klinik Fisioterapi Bebas

Cedera sangat bergantung pada kepercayaan sebagai fondasi loyalitas klien.

Temuan ini konsisten dengan Morgan & Hunt (1994) dalam teori *Commitment-Trust*, serta penelitian Ndubisi (2007) dan Caruana (2002) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh stabil terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan menurunkan persepsi risiko dan meningkatkan kenyamanan emosional pasien dalam menggunakan layanan berulang (Garbarino & Johnson, 1999).

Oleh karena itu, peningkatan kepercayaan melalui komunikasi terbuka, transparansi informasi, dan konsistensi pelayanan menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas jangka panjang di sektor fisioterapi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Klinik Fisioterapi Bebas Cedera berada pada kategori baik (rata-rata 3,95), terutama pada dimensi bukti fisik dan keandalan, meskipun aspek empati masih perlu ditingkatkan. Kepuasan pasien juga tinggi (rata-rata 4,00), terutama terkait interaksi dan kompetensi fisioterapis, dengan waktu tunggu sebagai aspek yang paling perlu diperbaiki. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan ($p < 0,000$), dan kepercayaan pasien berada pada tingkat kuat (rata-rata 3,89), meskipun transparansi informasi masih dapat ditingkatkan.

Loyalitas pasien tercatat baik (rata-rata 4,05), lebih dominan pada kecenderungan untuk merekomendasikan layanan dibandingkan niat kembali. Secara statistik, kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan menjelaskan 22,4% variabilitas

loyalitas pasien ($R^2 = 0,224$). Kualitas layanan (sig. 0,011) dan kepercayaan (sig. 0,009) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan kepuasan memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan (sig. 0,067).

Penelitian selanjutnya disarankan memasukkan variabel eksternal seperti biaya, jarak, dan hambatan perpindahan, serta menggunakan desain longitudinal atau pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika dan faktor emosional yang memengaruhi loyalitas. Secara keseluruhan, peningkatan layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara berkelanjutan menjadi strategi kunci dalam memperkuat loyalitas pasien dan keunggulan kompetitif klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., & Mohamad, M. (2023). Service quality, trust, and patient loyalty in healthcare services. *Journal of Health Management*. <https://journals.sagepub.com/>
- Anderson, L., & Davies, M. (2023). The impact of patient experience on loyalty in outpatient physical therapy clinics. *Journal of Health Service Quality*.
- Azwar, A. (2023). *Pengantar administrasi kesehatan*. Bina Rupa Aksara.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811-828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Creswell, J. W. (2015). *Riset Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima*

- Pendekatan (Edisi Baha)*. Pustaka Pelajar.
- Garbarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70-87. <https://doi.org/10.1177/002224299906300205>
- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM000000004784>
- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment--trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Ndubisi, N. O. (2007). Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(1), 98-106. <https://doi.org/10.1108/02634500710722425>
- Notoatmodjo, S. (2022). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special), 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.researchgate.net/publication/225083670>
- Rather, R. A., Jabeen, F., Khan, M. A., & Imran, M. (2019). Impact of perceived service quality on patient loyalty: The mediating role of patient satisfaction and trust in the healthcare sector of Pakistan. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 305-313.
- Setiawan, A., & Oktaviani, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan fisioterapi dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada klinik Fisio Prima Jakarta Timur. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 6(2), 85-94.
- Wijaya, H., & Susanto, T. (2022). *Pelayanan fisioterapi di fasilitas kesehatan primer dan sekunder*. Penerbit Cerdas Media.
- Wijayanti, L., & Susilo, B. (2020). Peran citra klinik fisioterapi dan nilai pelayanan yang dirasakan dalam mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Joyo Medika Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Kesehatan*, 5(2), 112-125.