

ANALISIS FAKTOR LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUKOMUKO

Hendri Yudhistira^{1*}, Samino², Riyanti³

¹⁻³Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati Bandar Lampung

Email Korespondensi: hendriyudhistira@gmail.com

Disubmit: 05 Agustus 2025

Diterima: 25 November 2025

Diterbitkan: 01 Desember 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i12.21983>

ABSTRACT

Inpatient loyalty is an important indicator in assessing service quality and the success of hospital management. Mukomuko Regional General Hospital (RSUD Mukomuko), as the only referral hospital in its region, faces challenges in maintaining patient loyalty, as reflected by fluctuations in the Bed Occupancy Rate (BOR) over the past five years. This study aims to analyze the factors that influence inpatient loyalty at RSUD Mukomuko, including repeat visits, affection, commitment, resistance, and recommendation. This research is a quantitative study with a cross-sectional design. The population in this study consisted of all inpatients at RSUD Mukomuko. The sample comprised 150 patients who met the inclusion criteria: aged 17-60 years, conscious, able to communicate, and hospitalized for a minimum of three days. Samples were selected using accidental sampling technique. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using univariate, bivariate (Chi-Square test), and multivariate (multiple logistic regression) analyses to identify the most dominant variable affecting patient loyalty. The results showed that the majority of patients exhibited a high level of loyalty (73.3%). There was a significant relationship between all independent variables and patient loyalty ($p < 0.05$), with affection toward hospital services being the most dominant factor ($OR = 3.949$). Therefore, improving the quality of services that foster patient affection and trust is strongly recommended to enhance loyalty. The hospital should develop strategies based on emotional relationships and improve the overall service experience.

Keywords: Patient Loyalty, Repeat Visits, Affection, Commitment, Recommendation.

ABSTRAK

Loyalitas pasien rawat inap merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan dan keberhasilan manajemen rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mukomuko sebagai satu-satunya rumah sakit rujukan di wilayahnya menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien yang ditunjukkan melalui fluktuasi angka Bed Occupancy Rate (BOR) selama lima tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien rawat inap di RSUD Mukomuko, meliputi kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan, dan rekomendasi. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Mukomuko. Sampel terdiri dari 150 pasien yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu berusia 17-60 tahun, sadar, dapat berkomunikasi, dan telah dirawat minimal tiga hari. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat (uji Chi-Square), dan multivariat (regresi logistik ganda) untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi (73,3%). Terdapat hubungan signifikan antara semua variabel bebas dengan loyalitas pasien ($p < 0,05$), dengan kesukaan terhadap pelayanan rumah sakit sebagai faktor yang paling dominan ($OR = 3,949$). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan yang membangun kesukaan dan kepercayaan pasien sangat disarankan untuk memperkuat loyalitas. Rumah sakit perlu mengembangkan strategi berbasis hubungan emosional dan meningkatkan pengalaman pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Loyalitas Pasien, Kunjungan Ulang, Kesukaan, Komitmen, Rekomendasi.

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang berkualitas dan kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam industri pelayanan kesehatan. Salah satu indikator penting keberhasilan sebuah rumah sakit atau fasilitas kesehatan adalah loyalitas pasien, terutama pasien rawat inap (Solehudin & Syabanasyah, 2023). Loyalitas pasien rawat inap mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan Masyarakat terhadap pelayanan yang diterima selama masa perawatan di rumah sakit. Mempertahankan loyalitas pasien rawat inap tidak hanya memberikan manfaat finansial bagi rumah sakit, tetapi juga meningkatkan reputasi dan citra positif di mata masyarakat (Eftitah et al., 2023).

Keberhasilan penyedia layanan adalah layanan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Persepsi pasien merupakan elemen penting dalam menilai kualitas layanan, terutama di bidang layanan kesehatan, sehingga rumah sakit sebagai penyedia layanan dituntut untuk memahami apa saja kebutuhan dasar yang menentukan kepuasan itu sendiri (Nisa & Aristi,

2023). Pelayanan rumah sakit yang berkualitas baik cenderung memberikan ikatan emosional kepada pasien yang menghasilkan pengalaman positif dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien yang akan terus berlanjut (Meesala & Paul, 2016).

Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, akan kembali lagi untuk menikmati pelayanan tersebut. Pelanggan yang loyal akan terus menggunakan penyedia layanan yang sama meskipun terdapat alternatif lain, pelanggan yang loyal akan memberikan publikasi komunikasi yang positif dan bersedia membayar harga lebih tinggi tanpa terganggu oleh besarnya pengorbanan yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan (Kristanti et al., 2019).

Pada sebagian masyarakat percaya kualitas perawatan di rumah sakit asing lebih unggul, sehingga mereka pergi ke sana untuk berobat. Persentase pasien Indonesia yang bepergian ke luar negeri untuk perawatan medis telah meningkat

sekitar 100% dalam satu dekade terakhir. (Mangindara et al., 2023).

Data pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko yaitu BOR (*Bed Occupancy Rate*) tahun 2020 (44,21%), tahun 2021 (42,12%), tahun 2022 (51.69%), tahun 2023 (49.11%) dan, tahun 2024 (56.23%). ini menunjukkan bahwa jumlah setiap bulannya mengalami fluktuasi, kadang - kadang naik atau sebaliknya. Berdasarkan data tersebut di duga bahwa fluktuasinya BOR dari tahun ke tahun disebabkan oleh permasalahan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan.

Pemilihan Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko merupakan satu satunya rumah sakit umum yang berkembang di Kabupaten Mukomuko dengan cakupan layanan rawat inap yang cukup luas. Meskipun demikian, data tingkat hunian tempat tidur (BOR) di RSUD Mukomuko selama lima tahun terakhir menunjukkan menunjukkan ketidakstabilan tingkat loyalitas pasien. Hal ini menjadi indikasi bahwa terdapat potensi permasalahan dalam mempertahankan pasien, baik dari aspek pelayanan, kepuasan, maupun kepercayaan. Oleh karena itu, RSUD Mukomuko menjadi lokasi yang tepat untuk menganalisis lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata dalam perbaikan mutu layanan dan strategi pemasaran rumah sakit.

Kualitas layanan yang baik telah terbukti menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, baik dalam hal perawatan medis maupun pelayanan non-medis, juga

berperan besar dalam menentukan loyalitas (Khayru & Issalillah, 2022). Persepsi nilai yang dirasakan pasien, seperti seimbangannya antara biaya dan pelayanan yang diterima dapat memengaruhi loyalitas mereka (Darmawan et al., 2022). Kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan integritas penyedia layanan kesehatan juga berkontribusi pada loyalitas. Selain itu, komitmen emosional dan rasional pasien terhadap rumah sakit dapat memperkuat ikatan loyalitas (Sektiyaningsih et al., 2019).

Dari data pasien rawat inap yang didapatkan pasien maupun dari hasil wawancara pada beberapa pasien yang menjalani Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko menunjukkan masih kurangnya loyalitas pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko dengan maksimal. Dalam kondisi seperti ini pelayanan rawat inap bisa memiliki tantangan yang maksimal dengan pemikiran ini antara pasien, keluarga pasien bahkan masyarakat pada umumnya dapat berpikir kritis mengenai perbandingan rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya untuk mendapatkan pelayanan rumah sakit yang terbaik. Maka dari itu peneliti memilih penelitian ini dengan judul Analisis Faktor Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko.

TINJAUAN PUSTAKA

Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien:

1. Kualitas Pelayanan:

Kualitas layanan yang baik dalam berbagai aspek, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi besar terhadap loyalitas pasien.

2. Kepuasan Pasien:

Pasien yang puas dengan pengalaman mereka akan lebih mungkin menjadi loyal dan melakukan pembelian berulang.

3. Pengalaman Positif:

Pengalaman baik saat menggunakan fasilitas kesehatan, termasuk kenyamanan lingkungan dan profesionalisme staf, dapat membangun loyalitas.

4. Persepsi Terhadap Keunikan:

Pasien merasa bahwa layanan yang diberikan memiliki keistimewaan yang signifikan dibandingkan pilihan lain.

Manfaat Loyalitas Pasien:

- Meningkatkan Pendapatan:
- Pasien yang loyal cenderung meningkatkan pendapatan penyedia layanan kesehatan melalui penggunaan jasa yang berulang.
- Menciptakan Basis Pasien yang Stabil:

d. Loyalitas pasien membantu mempertahankan pasien lama dan menciptakan basis pasien yang stabil.

e. Menjadi Penjaga Terhadap Pesaing:

f. Pasien yang loyal menjadi "benteng pertahanan" terhadap masuknya pesaing baru ke pasar layanan Kesehatan (Chandra, 2020).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini kuantitatif berlandaskan positivisme, yang bertujuan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dan analisis statistik. Desain penelitian cross-sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Mukomuko setelah proposal disetujui. Data dikumpulkan melalui data primer (kuesioner) dan sekunder (rekam medis), kemudian melalui proses editing, coding, input data ke SPSS, dan tabulasi.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi kunjungan ulang, kesukaan, komitmen, penolakan, rekomendasi, dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kunjungan Ulang		
Sering	102	68,0
Jarang	48	32,0
Kesukaan		
Suka	102	68,0
Kurang Suka	48	32,0
Komitmen		
Tinggi	110	73,3
Rendah	40	26,7
Penolakan		
Rendah	111	74,0
Kuat	39	26,0
Rekomendasi		
Merekomendasikan	97	64,7
Tidak Merekomendasikan	53	35,5

Loyalitas Pasien		
Loyal	110	73,3
Tidak Loyal	40	26,7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (68,0%) menyatakan sering melakukan kunjungan ulang, dan persentase yang sama (68,0%) juga menyatakan menyukai pelayanan rumah sakit. Tingkat komitmen pasien juga tergolong tinggi, dengan 73,3% responden menunjukkan komitmen yang kuat terhadap rumah sakit. Sikap penolakan terhadap pelayanan

rumah sakit tergolong rendah, ditunjukkan dengan 74,0% responden memiliki tingkat penolakan yang rendah. Dalam hal rekomendasi, sebanyak 64,7% pasien bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain, sementara 35,5% tidak merekomendasikannya. Terakhir, loyalitas pasien juga cukup tinggi, terlihat dari 73,3% responden yang menyatakan loyal terhadap rumah sakit.

Tabel 2. Hubungan Variabel dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Mukomuko

Variabel	Kategori	Loyal n (%)	Tidak Loyal n (%)	Total	P Value	OR (CI 95%)
Kunjungan Ulang	Sering	82 (80,4%)	20 (19,6%)	102	0,008	2,929 (1,378 - 6,223)
	Jarang	28 (58,3%)	20 (41,7%)	48		-
Kesukaan	Suka	84 (82,4%)	18 (17,6%)	102	0,001	3,949 (1,842 - 8,465)
	Tidak Suka	26 (54,2%)	22 (45,8%)	48		-
Komitmen	Tinggi	86 (78,2%)	24 (21,8%)	110	0,044	2,389 (1,098 - 5,200)
	Rendah	24 (60,0%)	16 (40,0%)	40		-
Penolakan	Rendah	90 (81,1%)	21 (18,9%)	111	0,0001	4,071 (1,853 - 8,947)
	Kuat	20 (51,3%)	19 (48,7%)	39		-
Rekomendasi	Merekomendasikan	77 (79,4%)	20 (20,6%)	97	0,038	2,333 (1,111 - 4,900)
	Tidak Merekomendasikan	33 (62,3%)	20 (37,7%)	53		-

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 150 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko, diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa variabel perilaku dan persepsi pasien dengan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Pertama, dari segi frekuensi kunjungan ulang, ditemukan bahwa dari 102 pasien yang sering melakukan kunjungan ulang, sebanyak 80,4% di antaranya menunjukkan loyalitas, sedangkan dari 48 pasien yang jarang berkunjung ulang, hanya 58,3% yang

loyal. Tingkat ketidakloyalan lebih tinggi pada pasien yang jarang berkunjung ulang (41,7%) dibandingkan dengan yang sering (19,6%). Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,008$ yang lebih kecil dari 0,05, menandakan adanya hubungan yang signifikan antara kunjungan ulang dengan loyalitas pasien. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 2,929 (CI 95%: 1,378-6,223) mengindikasikan bahwa pasien yang sering melakukan kunjungan ulang memiliki kemungkinan sekitar 2,9 kali lebih besar untuk menjadi loyal dibandingkan pasien yang jarang berkunjung ulang.

Kedua, terkait kesukaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, diperoleh data bahwa dari 102 pasien yang menyukai pelayanan, 82,4% tergolong loyal, sementara dari 48 pasien yang tidak menyukai pelayanan, hanya 54,2% yang loyal. P value sebesar 0,001 menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara kesukaan dan loyalitas, dengan OR sebesar 3,949 (CI 95%: 1,842-8,465), yang berarti bahwa pasien yang menyukai pelayanan rumah sakit memiliki peluang 3,9 kali lebih besar untuk loyal dibandingkan dengan yang tidak menyukai.

Ketiga, variabel komitmen pasien juga menunjukkan hubungan yang signifikan. Dari 110 pasien dengan komitmen tinggi, 78,2% loyal, sementara dari 40 pasien dengan komitmen rendah, hanya 60,0% yang loyal. Nilai $p = 0,044$ mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara komitmen dengan

loyalitas. Odds Ratio sebesar 2,389 (CI 95%: 1,098-5,200) menunjukkan bahwa pasien dengan komitmen tinggi memiliki kemungkinan sekitar 2,4 kali lebih besar untuk loyal dibandingkan dengan pasien yang memiliki komitmen rendah.

Keempat, dalam hal tingkat penolakan, data menunjukkan bahwa dari 111 pasien yang memiliki penolakan rendah terhadap pelayanan rumah sakit, sebanyak 81,1% menunjukkan loyalitas, sedangkan dari 39 pasien yang memiliki tingkat penolakan kuat, hanya 51,3% yang loyal. Hasil uji statistik memberikan p value sebesar 0,0001, yang berarti hubungan antara penolakan dan loyalitas sangat signifikan. Dengan OR sebesar 4,071 (CI 95%: 1,853-8,947), pasien dengan tingkat penolakan rendah memiliki kemungkinan sekitar 4 kali lebih besar untuk menjadi loyal dibandingkan pasien dengan penolakan kuat.

Terakhir, pada variabel rekomendasi, ditemukan bahwa dari 97 pasien yang bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, sebanyak 79,4% loyal, sedangkan dari 53 pasien yang tidak merekomendasikan, hanya 62,3% yang loyal. Nilai p sebesar 0,038 menunjukkan adanya hubungan signifikan antara rekomendasi dan loyalitas pasien, dengan OR sebesar 2,333 (CI 95%: 1,111-4,900), yang berarti bahwa pasien yang merekomendasikan rumah sakit memiliki kemungkinan sekitar 2,3 kali lebih besar untuk loyal dibandingkan dengan yang tidak merekomendasikannya.

Tabel 3. Model Akhir Analisis Multivariat Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien

Variabel	P-value	OR	CI 95%
Kesukaan	0,001	3,685	1,724 - 8,754
Penolakan	0,002	3,608	1, 603 - 8,578
Rekomendasi	0,048	2,269	1,007 - 5,113

Berdasarkan uji pemodelan yang telah dilakukan di atas, didapatkan model akhir analisis multivariat faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Dari 5 variabel independent yang dianalisis, tersisa tiga variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu variabel kesukaan, penolakan, dan rekomendasi. Variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien

adalah variabel kesukaan setelah dikontrol oleh variabel penolakan dan rekomendasi, karena memiliki nilai OR paling tinggi yaitu 3,685 artinya kesukaan berisiko 3,6 kali berpengaruh paling erat dengan dengan loyalitas pasien dengan rentang selisih kesukaan suka dan tidak suka dari 1724 sampai dengan 8,754.

PEMBAHASAN

Berdasarkan uji pemodelan yang telah dilakukan di atas, didapatkan model akhir analisis multivariat faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Dari 5 variabel independent yang dianalisis, tersisa tiga variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu variabel kesukaan, penolakan, dan rekomendasi. Variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien adalah variabel kesukaan setelah dikontrol oleh variabel penolakan dan rekomendasi, karena memiliki nilai OR paling tinggi yaitu 3,685 artinya kesukaan berisiko 3,6 kali berpengaruh paling erat dengan dengan loyalitas pasien dengan rentang selisih kesukaan suka dan tidak suka dari 1724 sampai dengan 8,754.

Temuan ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang menekankan pentingnya aspek afektif dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan di mana hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan memiliki peran yang sangat penting. Dominasi variabel kesukaan ini dapat dijelaskan melalui perspektif bahwa pelayanan kesehatan bukan hanya tentang aspek teknis medis, tetapi juga tentang pengalaman emosional yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan (Kemp et al., 2014).

Kekuatan hubungan antara kesukaan dan loyalitas pasien dapat dipahami melalui beberapa mekanisme psikologis. Pertama, kesukaan terhadap pelayanan kesehatan menciptakan ikatan emosional yang kuat antara pasien dan penyedia layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan rasa nyaman pasien. Kedua, kesukaan dapat berfungsi sebagai indikator kepuasan yang lebih mendalam, di mana pasien tidak hanya merasa puas dengan pelayanan yang diterima tetapi juga mengembangkan preferensi positif yang berkelanjutan. Ketiga, kesukaan dapat mengurangi perceived risk yang dirasakan pasien dalam mencari alternatif pelayanan kesehatan lain, sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan yang sama (Kawi & Keni, 2024).

Peneliti mengasumsikan bahwa kesukaan merupakan bentuk respons emosional awal yang sangat menentukan terbentuknya loyalitas, karena kesukaan mencerminkan kepuasan, kenyamanan, dan pengalaman positif pasien selama berinteraksi dengan layanan rumah sakit. Ketika pasien menyukai pelayanan baik dari sisi tenaga medis, fasilitas, maupun suasana rumah sakit maka akan terbentuk ikatan emosional yang memperkuat

kepercayaan dan komitmen jangka panjang terhadap rumah sakit.

Di sisi lain, meskipun penolakan dan rekomendasi juga berpengaruh terhadap loyalitas, namun dampaknya tidak sekuat pengaruh kesukaan, yang secara statistik memiliki selisih rentang kepercayaan (*confidence interval*) paling lebar dan signifikan, yakni antara 1,724 hingga 8,754. Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien sebaiknya difokuskan pada peningkatan faktor-faktor yang membentuk kesukaan pasien, seperti keramahan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan profesionalisme rumah sakit secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan sikap positif terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko. Sebanyak 68,0% pasien menyatakan sering melakukan kunjungan ulang dan menyukai pelayanan rumah sakit, sementara 73,3% memiliki komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit. Mayoritas responden (74,0%) menunjukkan tingkat penolakan yang rendah terhadap pelayanan, dan 64,7% di antaranya bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Tingkat loyalitas pasien juga cukup tinggi, yaitu sebesar 73,3%. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kunjungan ulang ($p = 0,008$), kesukaan ($p = 0,001$), komitmen ($p = 0,044$), penolakan ($p = 0,001$), dan rekomendasi ($p = 0,038$) dengan loyalitas pasien rawat inap. Di antara seluruh variabel, faktor kesukaan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap

loyalitas pasien, dengan nilai odds ratio tertinggi sebesar 3,685 setelah dikontrol oleh variabel penolakan dan rekomendasi.

SARAN

Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko, disarankan untuk mengembangkan strategi customer relationship management (CRM) yang lebih sistematis guna memantau perilaku kunjungan ulang dan mengenali kebutuhan pasien secara lebih personal. Upaya mempertahankan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan, dan membangun sistem umpan balik yang efektif. Selain itu, pengembangan program loyalitas pasien dengan insentif khusus bagi pasien yang sering berkunjung dan menunjukkan komitmen tinggi juga perlu dipertimbangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.
- Darmawan, W. E., Arwani, M., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Customer Perceived Value Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam "Sunan Kudus" Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(2), 1-24. <https://doi.org/10.24176/jsm.b.v1i2.8133>
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit

- Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69-88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Service Quality and Patientloyalty Correlationin Outpatient Installation Specialty Eye Hospital South Sumatera Province. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22-31. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Kawi, J. S., & Keni, K. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 8, Issue 2, pp. 407-418). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Kemp, E., Jillapalli, R., & Becerra, E. (2014). Healthcare branding: Developing emotionally based consumer brand relationships. *Journal of Services Marketing*, 28(2), 126-137. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2012-0157>
- Kenza Bisri Hariris, Pratiwi, N. M. I., & Awini Mulyati. (2025). Pengaruh Word of Mouth dan Brand Image terhadap Minat Konsumen di Elfast English Course Kampung Inggris Pare. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 3(2), 95-109. <https://doi.org/10.59061/masip.v3i2.1041>
- Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care. *Management, Engineering, and Technology R. K. Khayru & F. Issalillah*, 1(1), 20-23.
- Kristanti, D., Budiarto, W., & Wibowo, N. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 3(1), 36-48. <https://doi.org/10.37504/jmb.v3i1.355>
- Mangindara, Ekawaty, D., Windarti, S., Amirullah, A. N., & Aksha, N. A. (2023). Relationship Between Service Quality and Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar. *Miracle Journal of Public Health*, 6(1), 11-21. <https://doi.org/10.36566/mjph.v6i1.303>
- Mardaleta, M., Lubis, A. R., Diantimala, Y., & Fahlevi, H. (2022). Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia. *F1000Research*, 11(May), 440. <https://doi.org/10.12688/f1000research.110684.1>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(November 2016), 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Muharram, F. R., Sulistya, H. A., Swannjo, J. B., Febrian, F., Rizal, M. M., Izza, A., Isfandiari, M. A., Ariningtyas, D., Romdhoni, A. C., Medicine, S., Muhammadiyah, U., Hospital, G. A., Romdhoni, A. C., Worker, H., & Services, N. H. (2024). *The Indonesia Health Workforce Quantity And Distribution*.
- Nirmayanti, Fitriani, A. D., &

- Simanjorang, A. (2020). Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 13-20.
- Nisa, H. K., & Aristi, D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 3(1), 31-45. <https://doi.org/10.58185/j-mestahat.v3i1.102>
- Paramartha, V., Rulia, R., & Pratama Duarsa, H. A. (2024). Analysis of the Influence of Service Quality on Patient Loyalty At Bunda Liwa Mother and Child Hospital in West Lampung. *Journal of Humanities Social Sciences and Business (Jhssb)*, 3(2), 344-355. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v3i2.945>
- 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.
- Solehudin, & Syabanasyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(3), 231-243.
- Syamlan, A. T., Salamah, S., Alkaff, F. F., Prayudi, Y. E., Kamil, M., Irzaldy, A., Karimah, A., Postma, M. J., Purba, F. D., & Arifin, B. (2022). Mental health and health-related quality of life among healthcare workers in Indonesia during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 12(4), 1-10. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-057963>
- Utami, D. T., Ahmad, H., Hilmy, M. R., & Rumah, A. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(2), 2615-8337.
- Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 196. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1440>