

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA TIARA FATRIN  
PALEMBANG**

**Arief Fardiansyah<sup>1</sup>, Dwi Helynarti Syurandhari<sup>2</sup>, Restu Handayani<sup>3</sup>**  
(<sup>1,2,3</sup>) Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit,  
Jl. Raya Gayaman KM.2 Mojoanyar Mojokerto 61364  
\*email: [arieffardiansyah123@gmail.com](mailto:arieffardiansyah123@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pelayanan terbaik kepada pasien diberikan rumah sakit dalam untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas pasien sehingga ketika mengalami masalah kesehatan mereka kembali ke rumah sakit yang sama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang. Desain penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah 96 responden, dengan sampel 52 responden diambil dengan teknik *purposive sampling*. Angket digunakan sebagai alat ukur, selanjutnya data dianalisis dengan uji Spearman Rho. Hasil penelitian diketahui dari 52 responden hampir setengahnya menyatakan kualitas pelayanan baik dan pasien loyal yaitu sebanyak 22 responden (42,3%), hampir setengahnya responden menyatakan puas dan loyal yaitu sebanyak 25 responden (48,1%). Ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan nilai probabilitas/Asym.sig sebesar 0,001 yang  $< \alpha$  (0.05) dan ada hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dengan nilai probabilitas / Asym.sig sebesar 0,000 dan  $< \alpha$  (0.05). Pelayanan Prima di Rumah Sakit wajib dilaksanakan dengan memperhatikan faktor internal maupun faktor eksternal, dengan harapan munculnya kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali.

**Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pasien**

**ABSTRACT**

*The best service to patients is provided by the hospital in order to be able to increase patient satisfaction and strengthen patient loyalty so that when experiencing health problems they return to the same hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and satisfaction with outpatient loyalty at RSIA Tiara Fatrin Palembang. Correlational analytical research design with a cross sectional approach. The population was 96 respondents, with a sample of 52 respondents taken by purposive sampling technique. The questionnaire is used as a measuring instrument, then the data is analyzed with the Spearman Rho test. The results of the study found that from 52 respondents, almost half stated that the quality of service was good and loyal patients were 22 respondents (42.3%), almost half of respondents expressed satisfaction and loyalty, namely 25 respondents (48.1%). There is a relationship of service quality with patient loyalty with probability value/Asym.sig of 0.001 which is  $< \alpha$  (0.05) and there is a relationship of patient satisfaction with patient loyalty with probability values / Asym.sig of 0.000 and  $< \alpha$  (0.05). Excellent service in hospitals must be carried out by paying attention to internal and external factors, with the hope of the emergence of satisfaction, trust and loyalty of patients to visit again.*

**Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Loyalty, Patients**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan di rumah sakit biasanya meliputi pelayanan dimana pelayanan tersebut berfokus pada aktivitas caregiver. Selain itu, bertambahnya rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah Indonesia dan sektor swasta menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan, profesionalisme dan keahlian setinggi mungkin, yang mencerminkan kualitas pelayanan terbaik, meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. (Budi Utami, 2019).

RSIA Tiara Fatrin Palembang merupakan rumah sakit swasta kelas C yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit juga memiliki layanan rujukan untuk Puskesmas. RSIA Tiara Fatrin Palembang memiliki 21 dokter, yang rata-rata merupakan jumlah yang sedikit dibandingkan rumah sakit lain di Palembang. Data rawat jalan RSIA Tiara Fatrin Palembang berkisar antara Desember 2021 hingga Februari 2022. Berdasarkan informasi rekam medis pasien diketahui jumlah kunjungan rawat jalan RSIA Tiara Fatri Palembang dari Desember 2021 hingga Februari 2022 menurun. Pada Desember 2021 jumlah pasien rawat jalan RSIA Tiara Fatri Palembang sebanyak 123 orang, sedangkan pada Januari 2022 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 91 orang, dan pada Februari 2022 jumlah pasien rawat jalan kembali menurun menjadi 74 orang.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2022 terhadap 10 pasien rawat jalan didapatkan 5 orang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, 5 orang merasa tidak puas. Bentuk ketidakpuasan pasien adalah prosedur perawatan pasien yang masih terlalu lama dan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Hal inilah

yang menjadi kelemahan RSIA Tiara Fatrin untuk menarik loyalitas masyarakat berobat khususnya di rawat jalan.

Kepuasan pasien tergantung pada bagaimana mereka mempersepsikan harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan mengukur tingkat layanan yang ditawarkan atau dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang diterima, maka konsumen tidak akan puas. Sebaliknya jika harapannya sama atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diterima maka pasien puas. (Heri dan Misniari, 2019).

Penyedia layanan (rumah sakit) dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (pasien) terhadap produk layanan di rumah sakit dengan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk pasien tersebut. Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat menciptakan rasa kepuasan pasien, dan menciptakan rasa kepuasan pasien membangun loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Ar. Bajamal dkk, 2018).

Loyalitas yang tinggi terkait dengan perubahan dan manfaat penyedia layanan. Oleh karena itu rumah sakit perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien saat ini, karena pasien yang tidak puas dengan pelayanan rumah sakit mencari penyedia jasa lain yang dapat menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik (Jayadipraja et al., 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya datang dari perspektif rumah sakit, tetapi juga dari perspektif pasien. Rumah sakit juga harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, sehingga kualitas pelayanan harus diperhatikan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan

diharapkan juga kepuasan pasien akan meningkat dan loyalitas pasien akan berkembang. Menjaga dan memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan cara bagi pasien untuk terus menggunakan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

## METODE

Analitik korelasional-cross sectional adalah jenis penelitian yang digunakan. Variabel independen adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta variabel dependen adalah loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan di RSIA Tiara Fatrin Palembang, waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai Agustus 2022. Populasi terdiri dari seluruh pasien Poli Obygn Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang sebanyak 96 responden dengan sampel 52 responden yang diambil secara purposive sampling. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada responden di RSIA Tiara Fatrin Palembang dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas untuk mengukur kualitas pelayanan, kepuasan. Penelitian ini sudah melalui kajian etik dari komisi Etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit dan telah mendapatkan *ethical clearance* dengan nomor surat 108/KEPK-SM/2022.

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan dan hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang, peneliti melakukan uji *Spearman Rho*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Karakteristik Responden di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Karakteristik	Jumlah (f)	Persentase (%)
Pendidikan :		
SD	0	0
SMP	15	28,8
SMA	16	30,8
Akademi / PT	21	40,4
Usia :		
< 18 tahun	0	0
18 – 40 tahun	43	82,7
41 – 60 tahun	9	17,3
> 60 tahun	0	0
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	46	88,5
Perempuan	6	11,5
Pekerjaan :		
Bekerja	46	88,5
Tidak bekerja	6	11,5
Status Pasien :		
Pasien baru	20	38,5
Pasien lama	32	61,5
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut, hampir setengahnya berpendidikan akademi/PT, 21 responden (40,4%); hampir seluruh responden berusia 18-40 tahun, 43 responden (82,7%); berjenis kelamin laki-laki, 46 responden (88,5%); bekerja 46 responden (88,5%); dan sebagian besar pasien lama 25 responden (61,5%).

**Tabel 2. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Variabel	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan :		
Kurang	6	11,5
Cukup	18	34,6
Baik	28	53,9
Kepuasan Pasien :		
Kurang puas	21	40,4
Puas	31	59,6
Loyalitas Pasien :		
Kurang loyal	20	38,5
Loyal	32	61,5
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Sebagian besar menyatakan kualitas pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang baik, 28 responden (53,9%), puas dengan pelayanan 31 responden (59,6%) dan pasien loyal 32 responden (61,5%).

**Tabel 3. Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

No.	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total	
		Kurang loyal		Loyal			
		f	%	f	%	f	%
1.	Kurang	6	11,5	0	0	6	11,5
2.	Cukup	8	15,4	10	19,2	18	34,6
3.	Baik	6	11,5	22	42,3	28	53,8
Jumlah		20	38,5	32	61,5	52	100
<b>n = 52 responden</b>		<b><math>\alpha = 0,05</math></b>		<b>Sig. = 0,001</b>			

Hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan baik dan pasien loyal 22 (42,3%). Uji statistik Spearman Rho pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan 52 responden memberikan taraf probabilitas/Asym.sig sebesar 0,001 yang  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya di RSIA Tiara Fatrin Palembang ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

**Tabel 4. Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

No.	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien				Total	
		Kurang loyal		Loyal			
		f	%	f	%	f	%
1.	Kurang puas	14	26,9	7	13,5	21	40,4
2.	Puas	6	11,5	25	48,1	31	59,6
Jumlah		20	38,5	32	61,5	52	100
<b>n = 52 responden</b>		<b><math>\alpha = 0,05</math></b>		<b>Sig. = 0,000</b>			

Hampir setengah responden menyatakan puas dan loyal sebanyak 25 responden (48,1%). Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rho pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan 42 responden diperoleh tingkat probabilitas/Asym.sig sebesar 0,000 dan  $< \alpha (0,05)$  maka  $H_a$

diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

### **Kualitas Pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Hasil penelitian kualitas pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang tahun 2022 menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan kualitas pelayanan baik 28 responden (53,8%).

Indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan (Hakim et al., 2019) adalah tanggap, kualitas pelayanan diukur dari responsibilitas, Kompetensi, etika, dan kelengkapan.

Pengakuan kualitas pelayanan rumah sakit baik, bahwa rumah sakit memiliki sarana dan prasarana sempurna sesuai kebutuhan pasien, kapasitas dan kehandalan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Responden menganggap bahwa petugas kesehatan rumah sakit dengan tanggap memberikan pelayanan kepada saya secara tepat dan cepat. Pengakuan responden bahwa petugas kesehatan melayani dengan sopan serta santun sehingga menimbulkan kepercayaan pasien dan juga petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian.

Gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap realitas pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (Yolanda & Sumedi, 2017).

Pendidikan responden yang hampir setengahnya berpendidikan akademi/PT mendukung teori bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemikiran rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, mengakses, atau memanfaatkan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan

pendidikan rendah memiliki kecenderungan kognisi tidak konsisten mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi (Arifin et al., 2019).

Jenis kelamin responden hampir semuanya laki-laki apabila dibandingkan perempuan cenderung akan merasa cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa. Masalah sekunder, emosionalitas, pelaksanaan fungsi psikologis dan sifat perempuan yang lebih emosional daripada laki-laki. sehingga perempuan lebih tidak puas karena menilai kepuasan dari perasaan emosional mereka.

Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan baik hampir semuanya merupakan pasien lama yaitu 22 responden (78,6%) dari 28 responden, sedangkan pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kurang merupakan pasien baru yang memilih berobat di RSIA Tiara Fatrin Palembang dikarenakan mendapat rujukan dari Puskesmas dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah.

### **Kepuasan Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Sebagian besar mengaku puas dengan pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang tahun 2022 yaitu 31 responden (59,6%).

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan antara harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan rumah sakit, menjadi indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan (Kotler & Keller, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan perasaan puas yang ditunjukkan dalam bentuk kesenangan responden terhadap pelayanan rumah sakit yang sesuai harapan. Kepuasan ini muncul setelah responden membandingkan persepsi/kesan terhadap kualitas pelayanan dengan

harapan responden. Rumah sakit memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dijanjikan, biaya pelayanan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

Pasien yang menyatakan puas hampir semuanya merupakan pasien lama yaitu 25 responden (80,6%) dari 31 responden, sedangkan pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit sebagian besar merupakan pasien baru yaitu 14 responden (66,6%) dari 21 responden bisa disebabkan karena tidak sesuai dengan harapannya.

### **Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Hasil penelitian loyalitas pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang tahun 2022 dari 52 responden sebagian besar loyal 32 responden (61,5%).

Loyalitas berarti komitmen pelanggan untuk secara konsisten memesan atau membeli produk/jasa pilihan di masa depan, bahkan jika efek situasional dan aktivitas pemasaran dapat menyebabkan pelanggan beralih. (Kotler & Keller, 2015). Loyalitas adalah seseorang yang terus-menerus dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dengan memperoleh suatu produk atau jasa (Sari, 2021)

Responden yang loyal sangat terlibat dalam kunjungan berulang atau kembali ke rumah sakit jika menderita sakit lagi, dan juga melakukan rujukan ke orang lain karena koneksi yang kuat dengan rumah sakit. Sebagian besar responden adalah loyal, dibuktikan dengan pernyataannya yang selalu menggunakan jasa pelayanan rumah sakit ini untuk berobat, merasa cocok dengan pelayanan rumah sakit dan enggan untuk berobat ke rumah sakit lain, bersedia menyarankan jasa pelayanan rumah sakit kepada saudara atau teman yang ingin berobat dan bersedia memberikan kritik dan

saran kepada rumah sakit atas pelayanan yang telah dirasakan .

Pasien yang menyatakan loyal seluruhnya merupakan pasien lama, sedangkan pasien yang menyatakan kurang loyal seluruhnya merupakan pasien baru. Berdasarkan tabulasi silang data, pasien baru rumah sakit termasuk dalam kategori kurang loyal karena menganggap pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang dengan tingkat probabilitas/Asym.sig sebesar 0,001 yang  $< \alpha$  (0.05).

Hasil tabulasi silang menunjukkan paling banyak responden menyatakan kualitas pelayanan baik dan loyal yaitu 22 responden (42,3%). Pasien dapat terdorong untuk mengembangkan hubungan yang erat dengan rumah sakit apabila kualitas yang diharapkan dan kebutuhannya dapat dipenuhi, sehingga menciptakan loyalitas. Hubungan ini memungkinkan pihak rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya kepuasan pasien kepada rumah sakit. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanannya disetiap unit pelayanan dapat meningkatkan nilai kepuasan dan kepercayaan pasien serta menciptakan sikap loyalitas (Ar. Bajamal dkk, 2018).

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh teori yang dijelaskan oleh (Adiyatma, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam persaingan pasar yang ketat saat ini. penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien menjadi faktor kesan utama yang dialami pasien selama menggunakan jasa rumah sakit,

mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas jasa. persepsi kualitas pelayanan yang baik mengarah pada pengembangan loyalitas pasien.

### **Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang**

Ada hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSIA Tiara Fatrin Palembang dengan tingkat probabilitas/Asym.sig sebesar 0,000 dan  $< \alpha$  (0.05).

Hasil tabulasi silang mendukung hasil penelitian tersebut yang menunjukkan bahwa paling banyak responden puas dan loyal yaitu 25 responden (48,1%). Kepuasan pasien tergantung bagaimana mereka mempersepsikan harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan mengukur tingkat layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien tidak akan puas apabila harapannya lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang diterima,

### **SIMPULAN**

Hasil penelitian dari 52 responden di RSIA Tiara Fatrin Palembang, sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang baik 28 responden (53,9%), puas dengan pelayanan 31 responden (59,6%), dan loyal 32 responden (61,5%). Di RSIA Tiara Fatrin Palembang terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Di RSIA Tiara Fatrin Palembang terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Adiyatma, A. (2020). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas(Studi Kasus pada Pasien RSU. Persahabatan)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

- Ar. Bajamal dkk, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Gl. Tobing. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 328–334. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/8388>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Budi Utami, N. R. (2019). referensi ALINI geogle scholar .... *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(29).
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Heri dan Misniari, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *JMBT (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan)*, x(x), 53–67. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/mibt/article/view/4324/2191>
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), 305–318. <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58/36>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management (15th Edition/Global Edition)* (15th ed.). Essex Pearson Education Limited.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72.
- Yolanda, & Sumedi, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien rumah sakit islam karawang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.