

Received: Agustus 2025 : Revised: Desember 2025 Accepted: Januari 2026

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND OUTPATIENT PATIENT LOYALTY AT SULTAN AGUNG ISLAMIC HOSPITAL BANJARBARU

Dyah Khoirunnisa^{1*}, Chairunnisa², Raihana Norfitri³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura,
Banjar, Indonesia

³Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar,
Indonesia

Email: dyakhairunnisa001@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan merupakan sektor yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi perhatian utama dimana kualitas dan loyalitas menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **Tujuan:** penelitian ini mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ulang minimal tiga kali dengan jumlah 97.480 pasien, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian menggunakan kuesioner, dan dianalisis menggunakan uji *Spearman Rho*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru termasuk dalam kategori sangat baik (71%), dan loyalitas pasien dikategorikan tinggi (100%) adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) dengan loyalitas pasien (*p-value* sebesar 0,000 dan *r*: 0,662). Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah RSI Sultan Agung Banjarbaru dapat meningkatkan kedisiplinan waktu pelayanan, khususnya ketepatan waktu kedatangan dokter dan mengoptimalkan efisiensi pelayanan dibagian pendaftaran dan depo farmasi guna meminimalisir waktu tunggu pasien. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Introduction: Health services are a sector that has a direct impact on people's lives, so that service quality is a major concern where quality and loyalty are indicators of hospital success in providing services to the community. **Objective:** This study determines the relationship between service quality and patient loyalty at the Outpatient Installation of RSI Sultan Agung Banjarbaru. **Method:** This study uses a quantitative research method with a cross-sectional design. The population in this study were patients who made repeat visits at least three times with a total of 97,480 patients, and the sample used in this study was 100 respondents selected by purposive sampling technique. Data were collected through research instruments using questionnaires, and analyzed using the Spearman Rho test. **Results:** The study shows that the quality of service at the Outpatient Installation of RSI Sultan Agung Banjarbaru is included in the very good category (71%), and patient loyalty is categorized as high (100%) there is a significant relationship between service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) with patient loyalty (*p-value* of 0.000 and *r*: 0.662). The recommendations from this study are that Sultan Agung Islamic Hospital (RSI) Banjarbaru can improve service discipline, particularly the punctuality of doctor arrivals, and optimize service efficiency in the registration and pharmacy departments to minimize patient waiting times. This is crucial for maintaining patient trust and loyalty to the hospital's services.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Outpatient, Hospital

Cite this as : Khoirunnisa, D., Chairunnisa., & Norfitri, R. (2026). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Banjarbaru. *Journal of Intan Hospital Administration*, 3 (1) 7-12.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan sektor yang berdampak langsung terhadap kehidupan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi perhatian utama. Dalam konteks rumah sakit, loyalitas pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi ekspektasi pasien. Loyalitas pasien tidak hanya mencakup keputusan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga kesediaan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Laila & Paramarta, 2024). Menurut Parmana *et al.*, (2024) loyalitas pasien sangat penting dalam mempertahankan keberlangsungan operasional rumah sakit. Pasien yang loyal memiliki potensi untuk menjadi agen promosi tidak langsung melalui *word of mouth* dan membantu rumah sakit dalam menjaga stabilitas finansial serta citra institusi.

Sementara itu, Afidahtin *et al.*, (2024) menekankan bahwa loyalitas bukan hanya berkaitan dengan niat berkunjung kembali, tetapi juga dengan kesediaan pasien untuk tetap setia meski ada alternatif layanan lain. Kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental yang memengaruhi kepercayaan pasien pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik tetapi juga menciptakan persepsi positif terhadap rumah sakit, yang berpengaruh pada loyalitas pasien (Iswara & Rustam, 2021). Pelayanan yang berkualitas di unit rawat jalan, misalnya harus konsisten dan melebihi harapan pasien. Produk atau jasa pelayanan yang berkualitas rendah akan menanggung resiko pelanggan tidak setia sehingga bisa menyebabkan menurunnya angka kunjungan pasien. Pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan setelah memperoleh jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 6 Maret tahun 2025 terdapat data kunjungan pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru pada Tahun 2024. dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien ulang di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru Tahun 2024 mengalami fluktuasi dengan jumlah tertinggi pada bulan Oktober sebesar 10,27%, dan terendah pada bulan April sebesar 6,29%, sementara kunjungan pasien baru tertinggi pada bulan Juli sebesar 9,72% dan kunjungan terendah terjadi pada bulan April sebesar 5,97%. Rata-rata kunjungan pasien baru sebesar 806 orang (9,03%) dan kunjungan ulang pasien mencapai 8.123 orang (90,97%) per bulan. Menurut Kepala Bagian Instalasi Rawat Jalan standar jumlah kunjungan pasien 500 pasien perhari. Namun, data menunjukkan bahwa pencapaian hanya sekitar 58,71% dari target tahunan yang telah ditetapkan dalam Rencana Kegiatan Anggaran (RKA). Menurut hasil wawancara dengan bagian Unit PKRS & Kemitraan RSI Sultan Agung Banjarbaru, keluhan yang diterima dari pasien di instalasi rawat jalan lebih banyak dibandingkan di instalasi rawat inap.

Jika keluhan pasien terus bertambah dan tidak mendapatkan perhatian yang serius, hal ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien. Akibatnya, pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima cenderung tidak ingin datang kembali atau bahkan mencari alternatif rumah sakit lain yang dirasa lebih baik. Hal ini tentunya dapat berpengaruh pada loyalitas pasien dan jumlah kunjungan ke Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru pada tahun 2024 sejumlah 97.480 pasien. Sampel yang digunakan sebesar 100 responden dihitung menggunakan rumus slovin dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen loyalitas pasien. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Analisis dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *Statistical Package For The Social Scienses* (SPSS). Penelitian ini sudah teruji melalui Komite Etik Penelitian Kesehatan RSI Sultan Agung Banjarbaru melalui SIM-EPK untuk Protokol Nomor 0143236372211132025040200001.

HASIL

Berikut merupakan karakteristik responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru Tahun 2025

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia		
10-18	3	3
19-44	81	81
45-59	13	13
> 60	3	3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	32
Perempuan	68	68

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pendidikan Terakhir		
SD	18	18
SMP/Sederajat	16	16
SMA/Sederajat	32	32
Perguruan Tinggi	34	34
Pekerjaan		
Tani/Buruh Tani	13	13
Swasta	34	34
Wiraswasta	11	11
PNS	6	6
Lain-lain	36	36
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru, mayoritas berasal dari kelompok usia dewasa (81%) berjenis kelamin perempuan (68%), memiliki pendidikan terakhir pada jenjang perguruan tinggi (34%), serta mayoritas pekerjaan bekerja pada kategori lain-lain (36%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Sangat Baik	71	71
Baik	28	28
Sedang	1	1
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil analisis untuk variabel kualitas pelayanan mayoritas responden yang menilai dengan kategori sangat baik sebanyak (71%), penilaian dengan kategori baik sebanyak 28% dan hanya 1% responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori sedang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di RSI Sultan Agung Banjarbaru Tahun 2025

Loyalitas Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tinggi	100	100
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 3 dapat diketahui seluruh responden dalam penelitian ini menunjukkan loyalitas tinggi terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru dengan presentase 100%.

Tabel 4. Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien						Total	P-value	Koefesien Korelasi (r)
	Tinggi		Sedang		Rendah				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Sangat Baik	71	71	0	0	0	0	71	71	0,000
Baik	28	28	0	0	0	0	28	28	
Sedang	1	1	0	0	0	0	1	1	
Total	100	100	0	0	0	0	100	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4 kualitas pelayanan dengan kategori sangat baik yang memiliki loyalitas pasien sebanyak 71%. Variabel kualitas pelayanan dengan kategori baik memiliki loyalitas sebanyak 28%. Kualitas pelayanan dengan kategori sedang memiliki loyalitas 1%. Berdasarkan hasil uji analisis statistik menggunakan uji *Spearman Rho* dengan menggunakan SPSS 26 For Windows didapatkan hasil $p = 0,000$ dan $r = 0,662$. Dengan $p = 0,000$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Hasil analisis data diketahui bahwa dari 100 responden yang menilai kualitas pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru, mayoritas responden memberikan penilaian sangat baik dengan jumlah frekuensi sebesar 71 responden (71%). Berdasarkan hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 19-44 tahun yaitu sebanyak 62% memberikan penilaian “Sangat Baik”. Penilaian “Sangat Baik” juga diberikan oleh mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47%. Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden dengan latar belakang pendidikan terakhir perguruan tinggi paling banyak memberikan penilaian “Sangat Baik” yaitu sebesar 24%. Sementara itu dilihat dari jenis pekerjaan mayoritas responden dengan kategori pekerjaan *lain-lain* juga mendominasi penilaian “Sangat Baik” yaitu sebanyak 27%.

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari sisi pelayanan petugas, kecepatan pelayanan, maupun kenyamanan fasilitas, meskipun peningkatan tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan di masa mendatang. Menurut peneliti, kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting karena akan memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan. Ketika pasien merasa dilayani dengan baik dari segi sikap petugas, kecepatan pelayanan, maupun kenyamanan fasilitas maka tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat.

Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Aribwo *et al.*, (2024) Kualitas pelayanan di rumah sakit memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Menurut teori kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas tersebut: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Ketika kelima dimensi ini terpenuhi, pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Sementara itu sebanyak 28 responden (28%) memberikan penilaian baik, yang juga mengindikasikan bahwa pelayanan masih dirasakan cukup memuaskan, hanya 1 responden (1%) yang memberikan penilaian sedang, yang dapat diartikan bahwa sebagian kecil pasien merasa bahwa pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Selain itu pada pernyataan kuesioner mengenai ketepatan waktu kedatangan dokter di unit rawat jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru, sebanyak 8% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sebagian kecil responden, yaitu 3% juga mengatakan bahwa waktu tunggu di bagian pendaftaran masih cukup lama sedangkan 5% responden menyampaikan hal serupa terhadap waktu tunggu di bagian depo farmasi. Meskipun jumlahnya kecil, hal ini tetap menjadi perhatian agar rumah sakit dapat melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek tertentu yang mungkin masih kurang optimal seperti ketidaktepatan waktu kedatangan dokter dan proses administrasi. Hasil ini didukung oleh penelitian Aribwo *et al.*, (2024) kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit memiliki tanggungannya yang berguna demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menerima pelayanan, yang mencakup interaksi dengan tenaga medis, fasilitas, salah satunya perawat demi diterima. Pasien yang puas cenderung tetap loyal dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kompetensi tenaga medis, memperbaiki fasilitas, serta memastikan proses pelayanan berjalan secara optimal untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya dalam menghadapi persaingan di industri kesehatan. Jika kualitas pelayanan rendah, ketidakpuasan dapat muncul dan menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain (Arief *et al.*, 2022).

Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa seluruh responden (100%) menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi terhadap RSI Sultan Agung Banjarbaru. Hal ini menggambarkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan bersedia untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di kemudian hari. Menurut peneliti, ketika pasien merasa dilayani dengan baik, maka mereka cenderung akan tetap memilih rumah sakit yang sama dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Hasil ini didukung oleh penelitian Aribwo *et al.*, (2024) pelayanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil Uji statistik *Spearman Rho* yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.662 dengan nilai signifikansi 0.000. hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fardiansyah *et al.*, (2022) yang mendapati hasil ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di

Khoirunnisa, D., Chairunnisa., & Norfitri, R. (2026). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien RSIA Tiara Fatrin Palembang. Pasien dapat terdorong untuk mengembangkan hubungan yang erat dengan rumah sakit apabila kualitas yang diharapkan dan kebutuhannya dapat dipenuhi, sehingga menciptakan loyalitas.

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 (Fardiansyah *et al.*, 2022).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Illazulfa, (2024) terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo provinsi Lampung tahun 2024. Diperoleh nilai (p -value= 0,000 ($p < 0,05$), OR 95% 14,000). Loyalitas pasien adalah kondisi di mana pasien terus memilih rumah sakit yang sama untuk kebutuhan layanan kesehatan mereka dan merekomendasikannya kepada orang lain (Setyawan dkk, 2019; Aribwo *et al.*, 2024) Loyalitas ini tidak hanya penting untuk mempertahankan pasien yang sudah ada, tetapi juga berpengaruh besar pada reputasi rumah sakit di masyarakat. Rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien yang tinggi cenderung memiliki pasien yang kembali berobat dan membawa anggota keluarga atau teman mereka. Dalam jangka panjang, loyalitas pasien berkontribusi terhadap keberlanjutan operasi rumah sakit karena dapat membantu meningkatkan pendapatan dan stabilitas finansial (Valls Martínez dkk, 2019; Aribwo *et al.*, 2024).

Menurut peneliti kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan loyalitas pasien. Ketika berkunjung ke rumah sakit, pasien tidak hanya memperhatikan fasilitas medis yang tersedia, tetapi juga menilai bagaimana mereka diperlakukan selama menjalani pelayanan. Aspek seperti keramahan, responsivitas, dan kepedulian tenaga kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas sangat erat. Penelitian oleh Suarayasa, (2022) dalam (Aribwo *et al.*, 2024). menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendorong loyalitas (Barrios-Ipenza dkk, 2020; Aribwo *et al.*, 2024). Dalam sistem kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit harus fokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan mendapatkan perawatan terbaik. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, yang akhirnya memperkuat daya saing rumah sakit dalam industri kesehatan (Górska-Warsewicz, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Banjarbaru.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan, maka saran yang dapat diberikan yaitu RSI Sultan Agung Banjarbaru dapat meningkatkan kedisiplinan waktu pelayanan, khususnya ketepatan waktu kedatangan dokter dan mengoptimalkan efisiensi pelayanan dibagian pendaftaran dan depo farmasi guna meminimalisir waktu tunggu pasien. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien. Meskipun di bagian depo farmasi sudah terdapat layanan Solusi Ambil Obat Tanpa Antri dan Resah (STAR) salah satu yang dipertimbangkan adalah pemberian subsidi atau penghapusan biaya pengiriman mungkin terasa membebani bagi sebagian pasien, khususnya bagi pasien dari keluarga yang kurang mampu. Rumah sakit dapat mengkaji kemungkinan pemberian subsidi atau pembebasan biaya untuk kelompok pasien tertentu sebagai bentuk kepedulian dan memperluas akses layanan. Kebijakan ini tidak hanya akan meringankan beban pasien, tetapi juga berpotensi meningkatkan partisipasi dalam pemanfaatan layanan pengantaran obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyatma, A., & Ip, S. (2020). The Influence of Customer Value, Quality of Service, and Customer Satisfaction Towards Loyalty (Case Study Patient At Rsu Persahabatan) The Influence of Customer Value, Quality Of Service, and Customer Satisfaction Towards Loyalty (*Case Study Pat.* 1–19).
- Afidahtin, Endang Ruswanti, A. T. (2024). Pentingnya Loyalitas Pasien melalui Pengalaman dan Penanganan Keluhan dengan Kepercayaan sebagai Mediator. *Journal Of Nursing and Public Health*, 12(2), 306–313.
- Aribwo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *05(Uud 1945)*, 58–68.
- Arief, I., Fahriati, A., & Kartikasari, N. (2022). Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia. *August*. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>.
- Barokah, L., Nurwanda, A., & Budiawan, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Otonomi*, 1(2), 278–286.
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan* <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>

- Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2), 152–158. <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>.
- Górska-Warsewicz, H. (2022). Consumer or Patient Determinants of Hospital Brand Equity—A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159026>.
- Illazulfa, D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024. *Skripsi*. Poltekes Tanjungkarang Kemenkes
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>.
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien dan Konsekuensinya terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesia*. 9(2).
- Parmana, A. D., Paramarta, V., & Nurina, Y. I. (2024). Factors Affecting Patient Satisfaction and Patient Loyalty in Hospitals: Systematic Literature Review. *Internasional Islamic Medical Journal*, 6(2), 54-63.
- 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 . *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16.
- Ririn, L. (2024). Strategi Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas Pelanggan pada PT Pantero Selaras Agung Jakarta. *Jurnal Public Relations-JPR*, 5, 38-43 5, 38–43.
- Widiastuti, A., Herawati T., Nasution, J.D., Febriana, A., et.al (2024). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Yunanda, G., & Putra, A. S. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79.