



UPAYA PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN MELALUI PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Ria Chandra Kartika^{1*}, Dina Triana², Surya Dewi Puspita¹, Miftahul Jannah¹, Dessya Putri Ayu¹

¹Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Jl. Mastrip, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121, Indonesia

²Administrasi Rumah Sakit, STIKES Yayasan RS dr Soetomo Surabaya, Jl. Kalidami No.14-16, Airlangga, Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60286, Indonesia

*ria_chandra@polije.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan di rumah sakit menjadi salah satu aspek penting dan menjadi indikator mutu pelayanan kesehatan dengan standar ideal 95%. Hasil survey kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat inap RSUD Bhakti Dharma Husada pada tahun 2015-2017 adalah sebesar 77,03%. Hasil tersebut masih belum mencapai standar ideal kepuasan pasien di rumah sakit. Jika kepuasan pelanggan di rumah sakit rendah maka akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian adalah menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian observational analitik dan rancangan penelitian cross sectional. Besar sampel pada penelitian ini adalah 81 pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Bhakti Dharma Husada. Dasar penentuan metode sampling menggunakan proporsional random sampling. Data variable kepuasan pasien dan loyalitas pasien dikumpulkan menggunakan kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Kemudian data yang terkumpul dianalisis hubungan menggunakan uji kendall's tau. Hasil penelitian didapatkan nilai signifikansi 0,004 ($p < \alpha 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya. Kepuasan pasien yang tinggi akan memberikan tingkat loyalitas yang tinggi.

Kata kunci: kepuasan pasien; loyalitas pasien; rumah sakit

EFFORTS TO INCREASE PATIENT LOYALTY THROUGH IMPROVING PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL

ABSTRACT

Customer satisfaction in hospitals is an important aspect and an indicator of the quality of health services with an ideal standard of 95%. The results of the customer satisfaction survey at the inpatient installation of Bhakti Dharma Husada Hospital in 2015-2017 amounted to 77.03% and is do not reach the ideal standard of customer satisfaction in hospitals. If customer satisfaction at the hospital is low, it will have an impact on customer loyalty. This study aims to analyze the relationship between patient satisfaction and patient loyalty. This research is cross-sectional study design. The sample size was 81 respondents who were selected based on the proportional random sampling method. Collecting data in this study using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis used Kendall's Tau test. This showed that there is a significant relationship between patient satisfaction and patient loyalty at the Inpatient Installation at Bhakti Dharma Husada Hospital, Surabaya ($p=0,004$). High patient satisfaction will provide a high level of loyalty and patients will continue to use these health services when needed. Therefore, hospitals need to strive to increase patient satisfaction to produce high patient loyalty through improving service quality and developing innovative service models of loyalty.

Keywords: hospital; patient loyalty; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler & Armstrong, 2014). Kepuasan pelanggan / pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan di rumah sakit dengan standar ideal adalah sebesar 95%. Kepuasan pasien di suatu rumah sakit apabila kurang dari 95% maka dianggap tidak memenuhi standar pelayanan minimal. Kepuasan pasien di rumah sakit meliputi kepuasan terhadap pelayanan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Hasil survey kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Inap RSUD Bhakti Dharma Husada pada tahun 2015-2017 yaitu sebesar 77,03%. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum tercapainya indikator mutu kepuasan pelanggan. Rendahnya kepuasan pasien akan memberikan dampak yang merugikan bagi rumah sakit seperti loyalitas pasien, brand image rumah sakit, serta kunjungan pasien di rumah sakit. (Sektianingsih, Haryana, & Rosalina, 2019). Implikasi kepuasan pasien yang paling nyata adalah terhadap loyalitas pasien. Permasalahan belum tercapainya kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada dapat berdampak pada loyalitas pasien. Munculnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima berpotensi untuk tidak akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan akan berpindah ke pelayanan kesehatan yang lain (Widodo & Prayoga, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang loyal tidak akan berpindah dan akan terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut ketika dibutuhkan. Pasien dengan loyalitas yang tinggi akan menjadi marketing yang baik dan ekonomis bagi rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa predictor loyalitas pasien adalah kepuasan pasien (Novitasari, Wiyadi, & Setiawan, 2020). Oleh karena itu penting untuk dilakukan penelitian tentang hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Variabel dependent pada penelitian ini ada loyalitas pasien, sedangkan variable independent adalah kepuasan pasien. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap non intensif di RSUD Bhakti Dharma Husada. Besar sampel pada penelitian ini sebesar 81 pasien. Teknik pemilihan sampling dilakukan dengan propotional random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner. Kuisisioner pada penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reabilitas kepada 15 responden, sehingga r tabel yang digunakan adalah 0,514. Hasil pengujian validitas kuisisioner secara keseluruhan menunjukkan bahwa r hitung lebih besardari r tabel sehingga kuisisioner telah memenuhi syarat validitas. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan uji kendall's Tau untuk menganalisis hubungan antara kedua variable.

HASIL

Kepuasan pasien adalah bentuk kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul dari membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien rawat inap di RS BDH dinilai berdasarkan empat aspek yaitu, akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan. Hasil penilaian kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS BDH adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
 Penilaian Setiap Aspek Kepuasan Pasien (n=81)

Aspek Penilaian Kepuasan Pasien	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Akses Layanan Kesehatan	0	69,1	30,9
Mutu Layanan Kesehatan	1,2	60,5	38,3
Proses Layanan Kesehatan	0	74,1	25,9
Sistem layanan Kesehatan	0	72,8	27,3

Tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan, sebanyak 69,1% pasien menyatakan puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien di instalasi rawat inap RS BDH merasa puas terhadap akses pelayanan yang diberikan meliputi ketersediaan pelayanan dan kemudahan memperoleh pelayanan saat dibutuhkan. Hasil penilaian kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 60,5% pasien merasa puas, namun masih terdapat 1,2 % pasien yang merasa tidak puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap kompetensi tenaga kesehatan dan hasil pengobatan yang diberikan.

Hasil penilaian kepuasan pasien terhadap proses layanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 74,1% pasien merasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap rasa kepedulian tenaga kesehatan dan pasien merasa yakin untuk melakukan proses pengobatan di Instalasi Rawat Inap RS BDH. Selanjutnya, hasil penilaian kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 72,8% pasien merasa puas. Hasil tersebut menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan fasilitas fisik, kondisi lingkungan dan prosedur pelayanan selama rawat inap di RS BDH.

Tabel 2.
 Hasil Penilaian Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien (n=81)

Hasil Penilaian	Jumlah	
	f	%
Kepuasan Pasien		
Puas	50	61,7
Sangat Puas	31	38,3
Loyalitas Pasien		
Loyal	50	61,7
Sangat Loyal	31	38,3

Tabel 2 diketahui bahwa sebanyak 61,7% pasien merasa puas dan sebanyak 38,3% merasa sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diterima selama Rawat Inap di RS BDH. Hasil penilaian loyalitas pasien menunjukkan bahwa sebanyak 61,7% pasien loyal dan sebanyak 38,3% sangat loyal. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien akan kembali lagi ke Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya jika membutuhkan pelayanan kesehatan dimasa mendatang.

Tabel 3.
 Hasil uji Kendall's Tau

Analisis Hubungan Variabel	Sig	Koefisien Korelasi
Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien	0,004	0,321

Tabel 3 hasil uji didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,004 dengan koefisien korelasi 0,321. Sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dan hubungan yang cukup kuat antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, sehingga

dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.

PEMBAHASAN

Seiring dengan revolusi industri dan perkembangan dunia teknologi di dunia kesehatan yang sangat pesat. Pelanggan / pasien akan menuntut agar pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dalam sebuah pelayanan yang ideal, harapannya perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, juga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Reisberg, 1996). Kepuasan pelanggan / kepuasan pasien adalah kunci utama di pelayanan kesehatan (Mu'ah & Masram, 2021). Pelanggan memiliki peran yang penting bagi masa depan sebuah bisnis, perusahaan harus dapat memahami karakteristik pelanggannya, kebutuhan pelanggan. Dengan itu perusahaan akan terus berupaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Sitinjak, Durianto, Sugiarto, & Yunarto, 2004).

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan terhadap akses layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RS BDH Surabaya dapat dijelaskan bahwa sebanyak 69,1% pasien merasa puas dan sebanyak 30,9% pasien merasa sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan akses layanan kesehatan meliputi ketersediaan pelayanan dan kemudahan memperoleh pelayanan saat dibutuhkan di Instalasi Rawat Inap RS BDH. Akses layanan kesehatan berpengaruh menciptakan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan kepercayaan pasien (Agustini, 2013). Ketika seorang pasien berobat ke pelayanan kesehatan, mereka akan mengharapkan pelayanan kesehatan yang lengkap dan mudah didapatkan. Sehingga ketersediaan pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan salah satu contributor dalam menciptakan kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasil penilaian kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 60,5% pasien merasa puas, namun masih terdapat 1,2 % pasien yang merasa tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas pasien di Instalasi Rawat Inap RS BDH merasa puas terhadap mutu layanan kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan dan hasil pengobatan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan adalah sebuah sifat yang melekat dalam produk barang maupun jasa pelayanan yang menunjukkan kesesuaian dan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen (Navis, Sulaeman, Ahmad, & Rustiana, 2020). Tinggi dan rendahnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh mutu dari produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Di rumah sakit, jika pasien cocok dengan perawatan dan pengobatan telah diterimanya, maka akan timbul kepuasan pasien. Sebaliknya, jika pasien tidak mendapatkan kesembuhan atau hasil yang baik dalam pengobatan maka pasien akan merasa tidak puas. Sehingga mutu layanan kesehatan menjadi aspek penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Toliaso, Mandagi, & Kolibu, 2018).

Pada penilaian mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS BDH terdapat 1,2% pasien merasa tidak puas. Ketidakpuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan harus menjadi perhatian manajemen untuk peningkatan mutu layanan. Karena, pasien yang tidak puas cenderung akan berpindah ke pelayanan kesehatan yang lain (Widodo & Prayoga, 2022). Bahkan pengalaman yang didapat dan perasaan tidak puas tersebut, akan diceritakan kepada orang lain, sehingga akan mempengaruhi citra dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Baik buruknya citra rumah sakit akan dapat mempengaruhi seseorang untuk memilih pelayanan kesehatan yang akan digunakan. Penilaian terhadap aspek proses layanan kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 74,1% pasien merasa puas. Sehingga diketahui bahwa mayoritas pasien yakin untuk melakukan pengobatan di RS BDH dan menilai petugas kesehatan sangat peduli terhadap mereka. Dasar kebutuhan pasien di pelayanan kesehatan adalah pasien ingin dilayani dengan ramah, yakin, dan terpercaya serta

pasien juga ingin menjalin interaksi yang baik dengan tenaga kesehatan yang melayaninya (Reisberg, 1996). Petugas kesehatan di rumah sakit adalah ujung tombak dalam pelayanan kesehatan. Sehingga baik buruknya petugas kesehatan tersebut akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan (Kartika, 2019). Sehingga, rumah sakit harus dapat mengelola sumberdaya manusia dengan baik sehingga dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki, dan dapat menunjung mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Penilaian terhadap aspek sistem layanan kesehatan di RS BDH menunjukkan bahwa sebanyak 72,8% pasien merasa puas. Hal tersebut memiliki makna bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan fasilitas fisik, kondisi lingkungan dan prosedur pelayanan selama rawat inap di RS BDH. Fasilitas fisik dapat menciptakan kepuasan pasien (Pitt, Chotipanich,, Issarasak, Mulholland, & Panupattanapong, 2016). Fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit dapat menciptakan kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan yang baik akan menciptakan persepsi yang baik tentang rumah sakit. Selain itu, sistem pelayanan rumah sakit seperti prosedur layanan juga dapat menciptakan kepuasan pasien. Semakin jelas dan baik sistem layanan yang dimiliki rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Sehingga baik buruknya pelayanan dan kepuasan pasien bergantung pada sistem dan fasilitas pelayanan kesehatan (Ivana, Taraneti, & Permana, 2020).

Penilaian terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 61,7% pasien merasa puas dan sebanyak 38,3% merasa sangat puas. Sehingga memiliki makna bahwa mayoritas pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diterima selama Rawat Inap di RS BDH. Kepuasan pelanggan merupakan strategi kritis yang dapat meningkatkan cakupan pasar dan meningkatkan profit perusahaan (McNealy, 1994). Di Industri pelayanan kesehatan kepuasan pasien menjadi hal berharga. Perasaan puas dalam diri pasien akan menciptakan kepercayaan diri kepada pelayanan kesehatan tersebut dan akan terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut jika dibutuhkan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien mendorong pasien tersebut untuk menceritakan pengalaman buruk yang mereka miliki kepada orang lain dan menjadi dasar evaluasi untuk memilih pelayanan kesehatan yang akan digunakan. Tentunya hal ini akan berdampak pada jumlah kunjungan dan profit yang diterima oleh penyelenggara pelayanan kesehatan (Erikson & M, 2007). Sehingga kepuasan pelanggan bukanlah sebuah program sesaat ataupun hanya sebuah syarat untuk pelaksanaan quality improvement, tapi kepuasan pelanggan ada sebuah pendekatan yang harus digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan (McNealy, 1994).

Kepuasan pelanggan menjadi faktor esensial bagi sebuah perusahaan. Oleh karena itu organisasi perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui pengalaman pelanggan selama menggunakan produk atau jasa dari perusahaan. Berdasarkan kegiatan tersebut, perusahaan dapat menilai kesesuaian antara harapan pelanggan dengan produk atau jasa yang diterima. (Hill, 2003). Di dalam industri pelayanan kesehatan pengukuran kepuasan pasien wajib dilakukan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007). Selain itu, pengukuran pelayanan kesehatan yang baik juga dapat memberikan gambaran tentang loyalitas pelanggan. Penting sekali bagi seorang manager untuk memahami tentang kepuasan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan. Karena hasil dari pengukuran kepuasan tersebut akan menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan dan akan meningkatkan pendapatan bagi perusahaan (Rao & Chandra, 2013).

Hasil penilaian loyalitas pasien diketahui sebanyak 61,7% pasien loyal dan sebanyak 38,3% sangat loyal sehingga bermakna sebagian besar pasien akan kembali lagi ke Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya jika membutuhkan pelayanan kesehatan dimasa mendatang. Rumah sakit harus berusaha menjadikan loyalitas pasien sebagai tujuan utama dalam strategi marketing rumah sakit.

Loyalitas pasien yang tinggi akan mendorong pasien untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan dan menjadi agen pemasar melalui word of mouth advertising sehingga berpotensi untuk mendapatkan konsumen yang baru (Herzlinger & Robinson, 1997) (Brown, 1992). Dari individual customer loyalty dapat menjadi family loyalty. Terdapat beberapa hal yang dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui environmental development. Yang pertama adalah harga pelayanan dan sistem pembayaran karena harga pelayanan adalah hal vital di rumah sakit. Yang kedua adalah kualitas dalam diagnosis dan pengobatan pasien. Seorang pasien akan cenderung terus menggunakan pelayanan kesehatan yang pernah mereka gunakan daripada harus mengulang pemeriksaan yang sama di tempat lain, karena riwayat kesehatan mereka sudah tercatat dengan baik. Faktor yang ketiga adalah mengurangi lama tinggal rumah sakit (length of stay) dan menambahkan nilai tambah ketika pasien tersebut melakukan rawat inap (Brown, 1992). Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas, adalah keseluruhan pelayanan, kontak pertama pasien dan sifat pelayanan (Kijima, 2021). Upaya yang dapat dilakukan untuk membanyun loyalitas pasien antara lain yang pertama dengan mengukur dan mengumpulkan informasi tentang loyalitas pasien di rumah sakit. Kedua mendesain program untuk memenuhi harapan pasien. Ketiga adalah menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen (Isson, 2018) (Brown, 1992).

Hasil analisis hubungan didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,004. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Unit Rawat inap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut (Umah & S, 2014). Kepuasan pasien yang tinggi akan berdampak pada loyalitas pasien, maka sangat penting untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien (Kijima, 2021). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien adalah dengan mengembangkan model layanan MDVIP (medical doctor value in Prevention). Model pelayanan MDVIP adalah pengembangan pelayanan preventif penyakit terpersonalisasi untuk pasien. Inovasi MDVIP mereformasi pelayanan kesehatan primer dengan model yang menitik beratkan pada pemberdayaan pasien, pelayanan diberikan atas dasar preventif suatu kejadian penyakit, dan dikaitkan dengan perubahan gaya hidup. Berdasarkan model tersebut 97% pasien merasa puas dan 72% pasien memiliki loyalitas yang tinggi ditandai dengan keinginan untuk terus menggunakan dokter pelayanan kesehatan saat dibutuhkan (Klemes & Solomon, 2015)

SIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam mutu layanan rumah sakit. Kepuasan pasien dapat tercipta dari hasil evaluasi pasien terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan yang ada di rumah sakit. Selanjutnya, kepuasan pasien dapat menciptakan loyalitas pasien. Pasien yang loyal akan menjadi agen pemasar yang handal dan ekonomis bagi rumah sakit. Sedangkan pasien yang tidak puas akan cenderung untuk berpindah ke rumah sakit yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, H. (2013). Hubungan Antara Kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang i instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pusri Palembang tahun 2013. Palembang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- Brown, M. (1992). Health Care Management Review. Washington DC: An Aspen Publication.
- Erikson, U., & M, S. (2007). Struggling for confirmation - patients experiences of dissatisfaction with hospital care. Journal of Clinidal Nursing, 16(3), 438-446.

doi:<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2005.01544.x>

- Herzlinger, R. E., & Robinson, J. C. (1997). *Market-driven health care: who wins, who loses in the transformation of America's largest service industry*. New York: Perseus Books.
- Hill, N. B. (2003). *How to measure customer satisfaction*. Burlington: Gower Publishing.
- Isson, J. (2018). Isson, J. P. (2018). *Unstructured data analytics: How to improve customer acquisition, customer retention, and fraud detection and prevention*. New Jersey: Jhon Willey & Son.
- Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(1), 133-142. doi:<https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.221>
- Kartika, R. C. (2019). Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Sistem Pengelolaan Sumberdaya Manusia di Rumah Sakit. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 115-122. doi:<https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.16>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Ri.
- Kijima, T. (2021). Patient Satisfaction and Loyalty in Japanese Primary Care; a crossectional study. *BMC Health Services Research*, 21, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-021-06276-9>
- Klemes, A., & Solomon, H. (2015). The impact of a personalized preventive care model vs. the conventional healthcare model on patient satisfaction. *he Open Public Health Journal*, 8(1), 1-9.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- McNealy, R. M. (1994). *Making customer satisfaction happen*. New Jersey: Springer Science & Business Media.
- Mu'ah, & Masram. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1), 32-41.
- Novitasari, A. E., Wiyadi, W., & Setiawan, I. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. In *Prosiding University Research Colloquium*, 304-309.
- Pitt, M., C. S., Issarasak, S., Mulholland, & Panupattanapong, P. (2016). An examination of facility management, customer satisfaction and service relationship in the Bangkok healthcare system. *Indoor and Built Environment*, 25(3), 442-458.

doi:<https://doi.org/10.1177/1420326X14555420>

- Pohan, S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rao, A., & Chandra, S. (2013). *The little book of big customer satisfaction measurement*. New Delhi: SAGE Publications India.
- Reisberg, M. (1996). Customer Satisfaction in Health Care. *Special Interest Division 11: Administration and Supervision*, 6(2), 12-15. Retrieved from (www.asha.org/about/Membership-Certification/divs/div_11.htm)
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang. *Journal Of Business Studies*, 4(1), 17-29.
- Sitinjak, T., Duriyanto, D., Sugiarto, & Yunarto, H. I. (2004). *Model Matriks Konsumen untuk menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(4), 1-10.
- Umah, K., & S, W. (2014). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat INap Rumah Sakit Petrokimia Gresik. *Journals of Ners*, 5(2), 162-168. doi:<https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v5i2.101>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568-572. doi:<https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>