

# PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSU RAMAHADI PURWAKARTA

Asep Chandra Nugraha<sup>1</sup>, Erliany Syaodih<sup>2</sup>, Nining Handayani<sup>3</sup>, R.Oke Andikarya<sup>4</sup>  
<sup>1, 2, 3, 4</sup> Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, [chandranugraha666.CW@gmail.com](mailto:chandranugraha666.CW@gmail.com)

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan sebagai parameter kualitas pelayanan kesehatan, salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah mampu memberi kepuasan pengguna jasa pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada pasien instalasi rawat inap sehingga konsumen (pasien, keluarga pasien, dan masyarakat) tidak hanya menjadi pelanggan yang puas akan tetapi menjadi pelanggan yang loyal terhadap rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022. Populasi penelitian ini berjumlah 99 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Instrumen menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas, reliabilitas, normalitas, uji statistik yang digunakan uji-t partial, analisis regresi (uji F). Berdasarkan hasil penelitian dari 99 responden terdapat lebih dari setengahnya responden menyatakan mutu pelayanan pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 57 (57,6%) responden. Terdapat lebih dari setengahnya responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 57 (57,6%) responden. Terdapat lebih dari setengahnya responden pada kategori tidak loyal yaitu sebanyak 58 (58,6%) responden. Diperoleh nilai signifikansi 0,001 dinyatakan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Diperoleh nilai signifikansi 0,000 dinyatakan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022 dan Mutu pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk terciptanya kepuasan yang akan menimbulkan loyalitas pasien di unit rawat inap dengan melakukan monitoring evaluasi terkait kepuasan pasien sehingga meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata Kunci** : mutu pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

## ABSTRACT

*The quality of health services as a parameter of the quality of health services, one indicator of the quality of health services is being able to provide service user satisfaction in accordance with expectations and needs. Efforts to improve the quality of health services are to provide quality health services to inpatient installations so that consumers (patients, patient families, and the community) are not only satisfied customers but also loyal customers of the hospital. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of quality of health services on patient satisfaction and loyalty at the Inpatient Unit of the General Hospital Rama Hadi Purwakarta in 2022. The population of this study was 99 people. The sampling technique used was total sampling with a total sample of 99 people. This type of research is a quantitative research with a descriptive correlational method. The instrument uses a questionnaire that has been tested for validity, reliability, normality, statistical tests used partial t-test, regression analysis (F test). Based on the results of the research from 99 respondents, more than half of the respondents stated that the quality of service was in the unfavorable category, namely 57*

(57.6%) respondents. There were more than half of the respondents who stated that they were not satisfied, namely as many as 57 (57.6%) of respondents. There were more than half of the respondents in the disloyal category, namely 58 (58.6%) respondents. Obtained a significance value of 0.001 stated that there was an effect of the quality of health services on patient satisfaction. Obtained a significance value of 0.000 stated that there was an effect of the quality of health services on patient loyalty at the Inpatient Unit of the General Hospital Rama Hadi Purwakarta in 2022 and the quality of service had a simultaneous effect on the dependent variable patient satisfaction and patient loyalty. The importance of improving the quality of health services to create satisfaction which will lead to patient loyalty in inpatient units by monitoring evaluations related to patient satisfaction thereby increasing patient loyalty.

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, patient loyalty

## PENDAHULUAN

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberikan pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap. Selanjutnya karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan kebutuhan dan pendidikan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak bersifat kuratif tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitatif*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*). (Herlambang, 2016:33).

Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri kesehatan yang padat karya, padat modal teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang relatif besar, beragam dalam kualifikasi dan profesinya. Demikian pula dengan jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran terbaru untuk meningkatkan mutu pelayanan. (Muninjaya, 2019:1).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai parameter kualitas pelayanan Kesehatan, sebagai salah satu penentu tingkatan mutu pelayanan rumah sakit, karena perawat berada terdepan dan terlama berada disamping pasien. Oleh karena itu sikap *caring* perawat sangat dibutuhkan disetiap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dirawat maupun keluarga yang

menunggu. Salah satu indikator mutu pelayanan Kesehatan dan atau keperawatan yang diberikan perawat adalah mampu memberi kepuasan pengguna jasa pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. (Tjiptono dalam Rosidi, dkk. 2020:2).

Upaya yang dapat dilakukan rumah sakit dalam pelayanan Kesehatan dan atau keperawatan untuk menghindari adanya kejadian yang tidak diharapkan adalah meningkatkan sikap *caring* perawat maupun tim Kesehatan lain. Adapun bentuk upaya tersebut yaitu melakukan evaluasi secara kontinyu terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan sehingga dapat dengan cepat diketahui kualitas pelayanan yang diterima pasien. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan audit mutu terhadap pelayanan rumah sakit. (Rosidi dkk, 2020:2).

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik (Aulia, Rahmiati dan Tabrani, 2019). Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan

kepuasan pasien (Apriani dan Nurcahyo, 2021).

Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil, dan merata (Hasan dan Putra, 2019). Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya.

Rumah Sakit Rama Hadi berawal dari “Klinik Bedah” yang didirikan oleh dr. Wijoyo Hadi Mursito, Sp.B, Sp.BTKV (K) didukung oleh tenaga dokter, perawat, dan administrasi yang diresmikan pada tanggal 21 April 2008. Dengan proses perkembangan dan situasi yang amat singkat selanjutnya pada tanggal 16 September 2008 telah turun izin pendirian Rumah Sakit Khusus Bedah. Kemudian tepat pada tanggal 5 Januari 2009, telah resmi berubah status menjadi “Rumah Sakit Khusus Bedah Rama Hadi”. Namun seiring dengan berkembangnya rumah sakit ini maka untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang lebih meningkat dan lebih luas lagi maka pada tanggal 31 Desember 2015 turunlah izin perubahan status Rumah Sakit Khusus Bedah Rama Hadi menjadi “Rumah Sakit Umum Rama Hadi” dengan Tipe Rumah Sakit C.

Parasuraman, dkk. (2017) dalam Nursalam (2020:303) Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh beberapa kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima kemudian mengidentifikasi lima kelompok karakteristik digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty dan Responsiveness*).

Loyalitas sangat menentukan apakah seorang pelanggan akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut kepada orang lain

untuk memakainya atau tidak. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan rintangan pengalihan (*switchings barriers*) dan strategi menangani keluhan konsumen (*costumer voice*) yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi *switching barriers* dan strategi penanganan keluhan yang tepat menurut pelanggan agar pelanggan yang puas bisa menjadi pelanggan yang loyal bahkan menjadi pelanggan advokasi bagi rumah sakit. (Nababan, dkk, 2021).

Terdapat banyak sekali indikator yang dipakai untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit dan yang paling sering digunakan diantaranya adalah BOR (*Bed Occupancy Rate*), ALOS (*Average Length of Stay*), TOI (*Turn Over Interval*). Adapun standar untuk masing-masing indikator tersebut adalah sebagai berikut: BOR: 75-80%, ALOS: 1-10 Hari, TOI: 1-3 Hari. (Nursalam, 2020).

Kondisi diatas menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta masih belum optimal. terlihat dari hasil uji coba kuesioner dari 5 dimensi mutu pelayanan maka diperoleh antara lain:

1. Dari segi *Tangibles*, sebanyak 66,67%, responden menyatakan kurang puas terkait kelengkapan alat medis dan ketersediaan kursi roda dan troli diruang rawat inap 57,56% menyatakan kurang puas terkait kelengkapan fasilitas kamar mandi ruangan perawatan.
2. Dari segi *Reliability*, sebanyak 19,05% responden menyatakan kurang puas terkait ketepatan waktu visite dokter yang tidak tentu dan sebanyak 57,14% responden menyatakan kurang puas terkait perawat yang melaporkan kurang detail terkait perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan.
3. Dari segi *Responsiveness*, sebanyak 35,01% responden menyatakan tidak puas terkait perawat yang kurang memerhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.
4. Dari segi *Assurance*, sebanyak 28,81% responden menyatakan tidak puas terkait perilaku dokter yang kurang menimbulkan rasa aman.

5. Dari segi *empathy*, sebanyak 33,33% responden menyatakan tidak puas perawat tidak pernah meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan sebanyak 23,81% responden menyatakan tidak puas terkait waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien.

Oleh karena itu, perlu adanya penelitian terkait pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta, agar rumah sakit dapat lebih memahami kebutuhan pasien dan dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk meningkatkan atau menjaga mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta. Hal ini mengingat bahwa Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta adalah rumah sakit kelas C yang menjadi rumah sakit rujukan bagi rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang berada di Jl. Raya Sadang-Subang Kampung Cimaung, RT.17/RW.04, Desa Ciwangi, Kecamatan Bungursari, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat.

Penelitian terdahulu yang berkenaan Loyalitas Pasien, yang dilakukan oleh Hasan Sabri (2018), Menunjukkan Hasil penelitian Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap nilai pasien. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Mayang Sari (2021), diperoleh bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien.. Sedangkan secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh, dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan mempengaruhi. Karena Kepuasan Pasien lebih dominan mempengaruhi Loyalitas Pasien, maka menjadi prioritas utama dalam meningkatkan Loyalitas Pasien tersebut.

Penelitian lain dari Nura'eni, dkk. (2020), Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Ada

hubungan *tangible* (wujud nyata) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang. Ada hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien, pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang. Ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang. Ada hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang. Ada hubungan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang.

Loyalitas pelanggan adalah *asset* dari merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Loyalitas akan menjadi kunci sukses tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Nababan, dkk, 2021).

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.
2. Untuk Mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.
3. Untuk Mengetahui Gambaran Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Secara Simultan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.

#### **KAJIAN LITERATUR**

##### **1. Mutu Pelayanan Kesehatan**

pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh institusi penyedia layanan Kesehatan adalah

jasa. Bentuk akhir *outcome* dari jasa layanan Kesehatan adalah peningkatan status kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa layanan Kesehatan (*health care/health service*) (Muninjaya, 2019:14).

## 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan kedalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga Kesehatan (Prabowo, 1999) dalam Rosidi,dkk (2020:64).

## 3. Loyalitas Pasien

Menurut Tjiptono (2012:387) mengemukakan bahwa "Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, dan pemasok berdasarkan sikapnya yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang positif". Begitu juga Menurut Hasan (2013:83) mengartikan Loyalitas pelanggan merupakan Jika produk tidak mampu memuaskan, pelanggan akan bereaksi dengan cara *exit* (pelanggan menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan *voice* (pelanggan menyatakan ketidakpuasan secara langsung pada perusahaan). Pelanggan keluar atau mengubah dukungannya terhadap produk berpengaruh pada *revenue* jangka panjang. Peningkatan retensi memiliki pengaruh signifikan terhadap *revenue* jangka Panjang, dan hubungan positif antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan semakin kuat.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode Penelitian

Metode Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif korelasional dan dapat dikategorikan bahwa penelitian ini termasuk pada penelitian *cross-sectional* ini disebabkan karena penelitian ini hanya mengumpulkan sampel waktu dan kejadian selama periode waktu tertentu.

### 2. Populasi dan sampel

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah semua pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Ramahadi Purwakarta pada tanggal 02 November – 17 November 2022 yaitu sebanyak 99 orang. Dengan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien yang sedang dirawat di unit rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi pada periode tanggal 02 sampai dengan 17 November 2022 termasuk pasien anak dan bayi baru lahir yang diwakilkan oleh orangtuanya.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang diambil adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden sedangkan data sekunder yaitu data yang berupa studi kepustakaan dan studi dokumenter. Untuk data primer pengumpulan datanya adalah dengan cara menyebar angket (kuesioner) yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian.

### 4. Teknik Analisa Data

Data yang ada setelah dilakukan proses pengolahan setelah itu dilakukan tehnik analisa data. Analisa data yang digunakan adalah uji statistik dengan melalui 2 tahap yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisa data dengan univariat yang dilakukan pada setiap variabel hasil penelitian, dan analisa bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan. (Notoatmojo, 2018).

#### a. Deskriptif

Data yang diperoleh dari deskripsi variabel mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dianalisa dengan cara uji statistik yaitu dengan menghitung persentase dari setiap variabel.

#### b. Uji Hipotesis

##### 1) Uji Normalitas

Dalam penelitian pada umumnya, pengujian Kolmogorov Smirnov masih digunakan untuk sampel data yang berukuran lebih dari 2000 sampel ( $20 \leq N \leq 1000$ ). Sehingga disarankan untuk

menggunakan uji Kolmogorov Smirnov untuk data di atas 50 sampel.

#### 2) Uji t (*partial*)

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji-t (*partial*) yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, yang dianggap konstan.

#### 3) Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien secara bersama terhadap variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2018).

### PEMBAHASAN

#### 1. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022

Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022 dari 99 responden terdapat lebih dari setengahnya responden menyatakan mutu pelayanan pada kategori kurang baik yaitu sebanyak 57 (57,6%) responden.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh institusi penyedia layanan Kesehatan adalah jasa. Bentuk akhir *outcome* dari jasa layanan Kesehatan adalah peningkatan status kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa layanan Kesehatan (*health care/health service*) (Muninjaya, 2019:14).

Menurut peneliti bahwa mutu adalah sesuainya barang atau produk dan atau pelayanan jasa yang diterima dan dirasakan melalui proses pengalaman oleh konsumen. Jasa pelayanan kesehatan akan dirasakan oleh para pelanggan jika hal-hal yang disampaikan kepada para penggunaannya melebihi harapan. Penilaian pengguna jasa pelayanan kesehatan akan ditunjukkan kepada substansi pesan yang disampaikan, cara penyampaiannya dan kualitas jasa yang diterima para pemakainya.

#### 2. Gambaran Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022 dari 99 responden terdapat lebih dari setengahnya responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 57 (57,6%) responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan kedalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan kepada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga Kesehatan (Prabowo, 1999) dalam Rosidi,dkk (2020:64). Sedangkan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan Kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

#### 3. Gambaran Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022 dari 99 responden terdapat lebih dari setengahnya responden pada kategori tidak loyal yaitu sebanyak 58 (58,6%) responden. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Tjiptono (2012:387) mengemukakan bahwa "Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, dan pemasok berdasarkan sikapnya yang sangat positif

dan tercermin dalam pembelian ulang yang positif". Begitu juga Menurut Hasan (2013:83) mengartikan Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak mereka dimasa yang akan datang, beberapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan cara positif suatu produk. Peningkatan retensi memiliki pengaruh signifikan terhadap *revenue* jangka Panjang, dan hubungan positif antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan semakin kuat. Menurut peneliti sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Selain itu pelanggan yang mempunyai komitmen tinggi akan loyalitasnya tidak akan terpengaruh oleh bentuk-bentuk pemasaran produk atau jasa yang diberikan perusahaan lain dan akan terus memilih produk dan jasa yang mereka pilih sebelumnya. Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

#### 4. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil uji-t partial diperoleh nilai t sebesar 3,384 dan diperoleh nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan sebagai Variabel mutu pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya dapat dinyatakan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.

Salah satu indikator utama kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit adalah Perilaku (pengetahuan, sikap, keterampilan) pasien. (Nursalam, 2020). Hal ini dipengaruhi oleh hampir setengahnya responden pada kategori umur  $> 35$  tahun yaitu 47(47,5%) responden, terdapat lebih dari setengahnya responden pada kategori jeni kelamin pria yaitu 52 (52,5%) reponden,

terdapat 35 (35,4%) pada kategori pendidikan SMA, terdapat 29 (29,3%) responden pada kategori pekerjaan sebagai IRT.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Brata (2003:15) dalam Asdi (2022:22), sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang dilayani puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang dinikmati serta layanan lain berupa layanan pra-jual, saat transaksi dan purna jual.

Menurut Oemi (1995:155) dalam Asdi (2022:23) sifat kepuasan sangat bersifat subjektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada pelanggan (*costumer care*) dengan segala daya, sehingga paling tidak, kita dapat memberikan layanan terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas barang atau jasa sampai dengan pelaksanaan penyerahaannya pada saat berhubungan langsung dengan pelanggan, dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang optimal bagi pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Hidajahningtyas, dkk Pada Tahun 2013 dengan judul "Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember". Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien variabel intervening dalam hubungan dengan citra merek suatu poliklinik eksekutif terhadap loyalitas pasien. Jadi, pada hakikatnya, sebagai pihak yang melayani hanya akan tahu tingkat kepuasan masing-masing pelanggan dari pernyataan pelanggan yang bersangkutan. Dalam hal ini, tentu saja sifatnya subjektif dan kita tidak akan pernah tahu secara pasti apakah pernyataan dari pelanggan itu benar-benar tulus atau hanya sekedar basa-basi.

#### 5. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat

#### Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji-t partial diperoleh nilai t sebesar 8,035 dan diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan sebagai Variabel mutu pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya dapat dinyatakan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022.

Loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behaviour*), hal ini terpengaruh oleh karakteristik responden yang hampir setengahnya responden pada kategori umur  $> 35$  tahun yaitu 47(47,5%) responden, terdapat lebih dari setengahnya responden pada kategori jeni kelamin pria yaitu 52 (52,5%) reponden, terdapat 35 (35,4%) pada kategori pendidikan SMA, terdapat 29 (29,3%) responden pada kategori pekerjaan sebagai IRT.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayang Sari (2021), diperoleh bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik.

Oleh karenanya, Rumah Sakit Rama Hadi Purwakarta disarankan untuk tetap konsisten mempertahankan kepuasan pasien yang dilaksanakan kepada pasien, sehingga mereka akan menjadi pasien yang memiliki loyalitas yang tinggi.

#### 6. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan secara simultan terhadap loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai F hitung pada variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 9,384 dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,003 yang dimana lebih kecil dari

0,05. Sedangkan nilai F hitung pada variabel mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien diperoleh yaitu sebesar 70,039 dan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi mutu pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Nursalam (2020:308), yaitu tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. sayogyanya Pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapatkan pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani. Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan. Pelanggan puas bukan hanya ingin melakukan pembelian secara berulang (*repurchases*) akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru (*new costumer*) melalui *word of mouth*. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan memerhatikan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk yang baik. (Utari, 2013:139).

Menurut Ali Hasan (2013:121-122) Pelanggan yang puas dengan merek yang dibelinya dapat mempengaruhi konsumen lain. Pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada 8 hingga 10 orang. Sebaliknya jika puas akan



menceritakan bahkan merekomendasikan kepada orang lain untuk memilih produk yang telah memberikan kepuasan.

Terjadinya loyalitas merek pada konsumen itu disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan-ketidak puasan dengan merek tersebut yang terakumulasi secara terus menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Oleh karena itu loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang, mereka secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produksi atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut.

Hasil peneltiin ini sejalan dengan hasil penelitian Mayang Sari (2021), diperoleh bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan secara simultan kedua variabel sama-sama berpengaruh, dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan mempengaruhi. karena kepuasan pasien lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien, maka menjadi prioritas utama dalam meningkatkan loyalitas pasien tersebut.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Denny Nasir, dkk. Tahun 2021 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Di Farmasi Rawat Jalan Rumah sakit X Jawa Barat". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey pada pasien yang melakukan transaksi di farmasi rawat jalan rumah sakit X, Jawa Barat. Jumlah responden yang dikumpulkan sebanyak 100 dengan metode convenience sampling. Teknik analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dibantu dengan software PLS versi 3.3.2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: tangible berpengaruh secara positif terhadap kepuasna pasien, reliability berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap kepuasan pasien, responsiveness berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, empathy berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien merupakan mediasi penuh untuk loyalitas pasien dimana kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Menurut peneliti kualitas atau mutu layanan kesehatan yang baik akan membuat pelanggan dalam hal ini pasien merasa puas dan percaya pada kualitas produk atau jasa layanan yang diberikan, ini tentunya akan berdampak juga terhadap citra rumah sakit karena citra merek suatu perusahaan akan digunakan konsumen untuk membedakan produk dan jasa dari pesaing. Dalam dunia kesehatan efektivitas pengobatan lebih diperhatikan dalam hal kepuasan sehingga pasien akan lebih loyal.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di atas tentang Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022 terhadap 99 responden, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat lebih dari setengahnya reponden menyatakan mutu pelayanan pada kategori kurang baik.
2. Terdapat lebih dari setengahnya reponden menyatakan tidak puas.
3. Terdapat lebih dari setengahnya responden pada kategori tidak loyal.
4. Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022
5. Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta Tahun 2022
6. Mutu pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuaan pasien dan varibel loyalitas pasien.

### **B. Saran**

1. Bagi Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta

Hasil penelitian dapat dijadikan tambahan informasi dan memanfaatkan penelitian ini dalam menyusun strategi pengembangan Kualitas mutu pelayanan kesehatan yang akan menciptakan kepuasan dan membangun loyalitas pasien di unit rawat inap dengan melakukan audit dan reaudit mutu pelayanan kesehatan, monitoring evaluasi *surveillance* bulanan terkait kepuasan pasien dan melaksanakan perumusan strategi dalam membangun loyalitas pasien.

## 2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dalam melakukan pengembangan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di unit rawat inap rumah sakit.

## 3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode yang berbeda dan jumlah sampel yang lebih banyak.

## REFERENSI

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, (1990), *“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations”* (The Free Press)
- A, Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Abdurrachman, Oemi. (1995). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Aji, I. B. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Ali, Hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Arisutha, Damartaji, (2015). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Asdi (2022) kualitas pelayanan terhadap kepuan pasien. CV. Amerta Media. Puwokerto.
- Astuti, Herni J., K. Nagase. (2014). *Patient Loyalty To Healthcare Organization to Healthcare Organization: Relationship Marketing and Satisfaction*. *International Journal Of Management and Marketing Research* Vol. 7, No.2,
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bendapudi, N. And L.L Berry (1997), “Customer” motivation for maintaining relationships with service providers”, *Journal of Retailing*.
- Boyd, Walker, Mullins, Larreche. (2002). *Marketing Management*. MC Graw Hill. New York
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media. Jakarta.
- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library
- Deming, W. Edwards. (1982). *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Depkes, RI. (2005). *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Donabedian. (1988). *Exploration in Quality Assesment and Monitoring*, Health Administration Press, Ann Arbor, Mich.
- Em, Griffin. (2012). *A first look at communication theory*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Endar, Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fatmawati, T. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas*

- Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2). <https://doi.org/10.18196/jmmr.5120>
- Flint, D.J., Woodruff, R.B. and Gardial, S.F. (2002), "Exploring the phenomenon of customers' desired value change in a business-to-business context", *Journal of Marketing*, Vol. 66 No. 4, pp. 102-117.
- Garvin, D. A. dan Lovelock. (2004). *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, V. (2003). *Total Quality Managment*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly Jr., and Robert Konopaske. (2003). *Organization: Nbehavior, Structure, and Processes*, 11th Ed. New York: McGraw-Hill
- Griffin, Jill. (2006). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed)*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidajahningtyas, Nurullah, Andi Sularso dan Imam Suroso, (2013), "Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember", *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM)*, Vol. 12. No. 1. Hal. 39 – 53.
- Hidayati, A., Sifat, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.
- Indrajati. (2001). *Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang dilakukan Pembedahan*. Depok: F.Psikologi UI.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip (2016). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Lepojevic, Vinko & Suzana Dukic. (2018). *Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market – An Empirical Study In The Republic Of Serbia*. *Economics And Organization* 15 (3).
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- M Imron Rosyidi dkk. (2020) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Margaretha, (2013). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Muninjaya, Gde AA, (2011), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Muninjaya. (2019). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan Edisi 2*. Jakarta : EGC.
- N. H. Marzuq and H. Andriani, "Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 16382–16395, 2022.
- Nababan, dkk. (2021) *Kepuasan dan loyalitas pasien rawat inp di rumah sakit umum*. ZAHIR Publishing
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 6 Salemba Medika
- Oliver, R.L. (1999) *Whence Consumer Loyalty*. *Journal of Marketing*, 63, 33-34. <https://doi.org/10.2307/1252099>.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. (2011). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 *Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah*.

- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi ke 15 Jilid ke 1*. New Jersey, Indeks.
- Rauyruen, P. and Miller, K.E. (2007) Relationship Quality as a Predictor of B2B Customer Loyalty. *Journal of Business Research*, 60, 21-31.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun loyalitas pelanggan*. Jember: Hikam Pustaka.
- S. Hasan and A. H. P. K. Putra, "Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan," *J. Manaj. Indones.*, vol. 18, no. 3, p. 184, 2019, doi: 10.25124/jmi.v18i3.1731.
- S. M. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung)," *J. Econ.*, vol. 9, no. 1, pp. 61–72, 2021.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schnaars, S.P. (1998). *Marketing Strategy : A Customer Driven Approach*. The Free Press. Ney York.
- Sheth, J.N, and B. Mittal. (2004). *Customer Behavior, A Managerial Perspective*, Mason, Ohio: South-Western.
- Tjiptono. F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Trarintya, M.A.P. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth*. [Tesis]. Magister Manajemen. Universitas Udayana Denpasar. Bali.
- Winata, H., Wahyoedi, S., Devita, W., Fakultas, G., Dan, K., Kesehatan, I., Kristen, U., & Wacana, K. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)*. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI>
- Winston, W. L. (2003). *Operations Research : Application*. Boston: Duxbury Press.

- Wyckof, (2002), *Prinsip Pemasaran, Edisi Ketujuh, Jilid I*, Erlangga, Jakarta.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49.

## **BIODATA PENULIS**

### **I. Biodata Mahasiswa**

NIM: 71200002

Nama Lengkap:Asep Chandra Nugraha  
Tempat & Tanggal Lahir:Subang, 28 April 1993  
Alamat Lengkap: Kp. Cibuang RT/RW. 17/06  
Ds. Sawangan Kec. Cipeundeuy Kab. Subang  
Prov. Jawa Barat

### **II. Pendidikan**

#### **a. Formal**

1. SDN PELITA KARYA SATU CIPEUNDEUY
2. SMPN 2 CIPEUNDEUY
3. SMAN 2 SUBANG
4. AKPER PEMDA KABUPATEN SUBANG
5. STIKES BUDI LUHUR BANDUNG
6. STIKES CIREBON
7. ARS UNIVERSITY BANDUNG

#### **b. Tidak Formal**

1. DISASTER MANAGEMENT
2. BTCLS
3. CWCCA
4. KOMITE KEPERAWATAN (HPMI)
5. TOT DIKLAT DPW PPNI JAWA BARAT

### **III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan**

1. Wakil Bidang Diklat DPD PPNI Purwakarta 2022
2. Ketua Komite Keperawatan RSU Rama Hadi Purwakarta 2020-2022
3. Sub Komite Kredensial Keperawatan RSU Rama Hadi Purwakarta 2017-2020
4. Anggota Himpunan Perawat Manajer Indonesia
5. Anggota InWCCA Jawa Barat



Bandung, 15 Desember 2022

**(ASEP CHANDRA NUGRAHA)**