

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi

Andina^{1*}, Agustyarum Pradiska Budi², Resia Perwirani³

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta

^{1,2,3}Jl.K.H Samanhudi No.31 Bumi Kec. Laweyan, Kota Surakarta dan 57149, Indonesia

* 19andina.andina@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2022-08-06, Direvisi: 2023-02-11, Diterima: 2024-02-07

Abstrak — Banyaknya pemain baru dan ketatnya persaingan rumah sakit, maka setiap rumah sakit akan melakukan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan sebaik mungkin dan berusaha agar loyalitas kepada pasien. Apabila petugas loyal kepada pasien maka salah satu wujud usaha agar pelayanan pendaftaran rawat jalan fokus kepada konsumen dengan terus berusaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Sampel penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan uji linear berganda. **Hasil:** Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan untuk uji t $0,000 < 0,05$. Selanjutnya untuk kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien tidak ada pengaruh antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikan uji t sebesar $0,429 > 0,05$. Pengujian secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi $0,000$ dengan nilai R square sebesar $0,383$ atau $38,3\%$ yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $38,3\%$ sedangkan sisanya $61,7\%$ variabel – variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci – Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

Abstract — With the number of new players and the intense competition in hospitals, each hospital will carry out outpatient registration services as well as possible and strive for loyalty to patients. If the officer is loyal to the patient, then one of the forms of effort is for outpatient registration services to focus on consumers by continuing to strive to meet and satisfy customer needs. **Objective:** The study aims to determine the effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty. **Methods:** The type of research used is quantitative research. The population of this study were outpatients. The sample of this study took a sample of 100 respondents. Data analysis used descriptive analysis with multiple linear tests. **Results:** The variable of service quality on patient loyalty has an effect on patient satisfaction with a significant value for the t test of $0.000 < 0.05$. Furthermore, for patient satisfaction on patient loyalty there is no effect between patient satisfaction variables on patient loyalty with a significant value of t test of $0.429 > 0.05$. Simultaneous testing there is an effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty with a significance level of 0.000 with an R square value of 0.383 or 38.3% which means that there is an influence of service quality and patient satisfaction on patient loyalty by 38.3% while the remaining 61.7% of other variables not examined.

Keywords – Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

Copyright © 2022 JURNAL JHIMI

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan melayani pasien yang sakit di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dengan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang

ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi namun kinerja tetap tidak terpenuhi.

Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan karena tanggapan pasien setelah pasien melakukan pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul setelah



membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja. Efek suatu produk sesuai dengan harapan yang diinginkan seorang pasien [1]. Tempat penerimaan pasien rawat jalan pada pelayanan utama bagi setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mencakup informasi penting mengenai identitas pasien karena digunakan untuk pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan pada saat melakukan pemeriksaan. Dalam memberikan pelayanan petugas harus berpenampilan rapi dan aktif dalam berkomunikasi kepada pasien sehingga mampu menunjang pelayanan di rumah sakit. Melayani pasien dapat dinilai dari petugas tepat dalam melayani pasien.

Menjaga mutu pelayanan medis harus sesuai dengan keinginan pasien, sehingga rumah sakit memerlukan umpan balik dari pasien berupa tanggapan dan penilaian dari pasien yang berobat sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi apakah pelayanan yang diberikan terhadap pasien telah memenuhi harapan dan keinginan dari pasien sudah atau belum jika belum maka dapat dilakukan perbaikan dalam mengembangkan suatu pelayanan yang baik [2]. Loyalitas pasien adalah mengacu pada wujud kesetiaan apabila dengan pelayanan yang baik maka pasien akan menggunakan pelayanan pendaftaran kembali karena pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Hurriyati, 2015 yang dikutip dari Lintang & Widiyastuti, 2014).

Banyaknya persaingan rumah sakit, pelayanan pendaftaran rawat jalan harus berusaha agar loyalitas kepada pasien. Apabila petugas loyal kepada pasien maka itu adalah salah satu usaha agar pelayanan pendaftaran rawat jalan fokus kepada pasien dengan berusaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pasien. Pentingnya dilakukan menghitung kepuasan pasien agar mengetahui pelayanan yang dilakukan sudah baik atau masih kurang baik.

Rumah sakit mengalami peningkatan apabila pasien cenderung puas maka pasien akan loyal dengan meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit [4].

Alasan memilih kepuasan pasien di rawat jalan karena TPPRJ unit pelayanan terdepan di setiap rumah sakit dan bagian yang sangat penting untuk pendaftaran pasien. Pengaruh kepuasan pasien dengan loyalitas akan saling berkaitan karena akan berpengaruh ke rumah sakit. Apabila kepuasan pasien memenuhi keinginan pasien maka loyalitas pasien akan tetap terjaga.

Komplain review google pelayanan pendaftaran ada 5 yaitu pelayanan pendaftaran IGD sebanyak 2, pelayanan pendaftaran rawat inap sebanyak 1 dan pelayanan pendaftaran rawat jalan ada 2. Komplain pendaftaran rawat jalan yaitu proses tolong diperbaiki karena pandemi, untuk pasien umum jangan dipersulit karena sudah ada resume dan kartu kontrol ketinggalan, dan sudah ada bukti foto. Pelayanan di loket pendaftaran kurang bagus untuk 2 hari ini pelayanan selalu menggunakan nada tinggi.

Berdasarkan hasil study pendahuluan maka peneliti mengambil judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Sampel yang peneliti gunakan sebanyak 100 responden yaitu pasien rawat jalan. Instrumen yang peneliti gunakan yaitu kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan.

Analisis data yang gunakan peneliti yaitu analisis deskriptif. Data kuesioner diolah dengan cara mengumpulkan data, edit, klasifikasi, tabulasi data, dan penyajian data. Alat yang digunakan untuk analisis data menggunakan SPSS kemudian peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien.

3. HASIL

Karakteristik responden

Karakteristik responden dapat diukur dengan menggunakan kuesioner yang berjumlah 100 responden pasien rawat jalan, dan sudah mendapatkan pelayanan di pendaftaran instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. Karakteristik responden pada penelitian ini datanya sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
< 30 tahun	24	24,0
31 - 40 tahun	30	30,0
41 - 50 tahun	28	28,0
> 50 tahun	18	18,0
Jenis Kelamin		
Pria	36	36,0
Wanita	64	64,0
Pendidikan Terakhir		
SD	7	7,0
SMP	29	29,0
SMA/SMK	46	46,0
DIII	4	4,0
SARJANA	13	13,0
Lain – lain	1	1,0

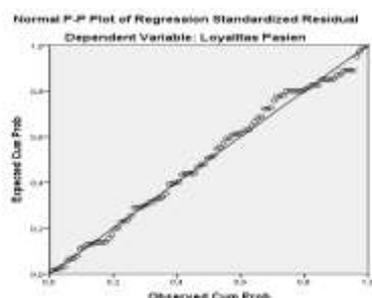


Pekerjaan		
Pelajar/ mahasiswa	1	1,0
Pegawai negeri (PNS)	7	7,0
Pegawai swasta	19	19,0
Buruh	14	14,0
Pedagang	8	8,0
Ibu Rumah Tangga	29	29,0
Belum bekerja/tidak bekerja	5	5,0
Lain – lain	17	17,0

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa umur terbanyak adalah < 31 - 40 tahun yaitu 30 responden (30%), sebagian besar berjenis kelamin wanita sebanyak 64 responden (64%). Kemudian pada tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA/SMK dengan 46 responden (46%). Selanjutnya status pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga sebanyak 29 responden (29%).

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Hasil dari pengujian pada gambar 1 menunjukkan bahwa jika ada (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas [5].

2. Uji Multikolinearitas

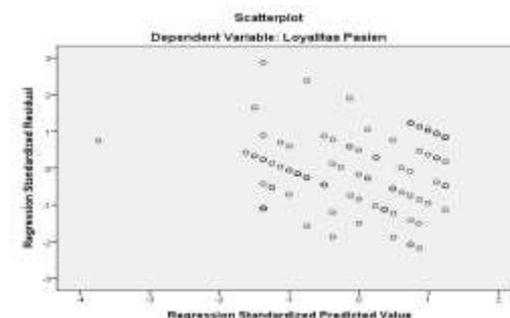
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	,617	1,621
Kepuasan Pasien	,617	1,621

Dari tabel 2 menunjukkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) pada masing-masing variabel lebih kecil dari 10,0 dan mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa keempat

variabel independen, bebas dari masalah multikolinieritas [5].

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari pengujian gambar 2, maka dapat disimpulkan bahwa grafik *scatter plot* menunjukkan pola yang tidak jelas, titik-titik menyebar di atas-bawah dan samping kanan-kiri angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas [5].

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig
(Constant)	1,927	,970	1,987	,050
Kualitas Pelayanan	,146	,026	5,567	,000
Kepuasan Pasien	,151	,191	,795	,429
R squared	0,383			
F	30,069			
Sig.F	0,000			

Sumber : Data Primer yang diolah

Hasil Uji F

Nilai F sebesar 30,069 untuk nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat [6].

Hasil Uji Parsial

Dari hasil uji variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh dengan loyalitas pasien karena H_0 ditolak H_a diterima dengan nilai signifikan untuk uji $t < 0,05$. Hasil uji variabel kepuasan pasien tidak ada pengaruh terhadap loyalitas pasien H_a ditolak karena nilai signifikan $0,429 > 0,05$ dan tidak signifikan [6].

Hasil Uji R

Besarnya koefisiensi determinasi atau adjust (R^2) yaitu 0,383 yang menunjukkan bahwa 38,3% variabel



kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel loyalitas pasien sedangkan sisanya (100% - 38,3%) yaitu 61,7% [7].

4. PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien secara signifikan. dengan nilai sig ($0,000 < 0,05$) hasil uji simultan terbukti bahwa kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh secara simultan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh [8] dengan pembuktian hipotesis maka kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan secara simultan dan parsial signifikan terhadap kepuasan pasien maka hal tersebut dapat diterima dengan hasil uji t dan uji F karena dari uji keduanya berpengaruh karena $< 0,05$. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel terikat terhadap variabel bebas secara signifikan dan parsial. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,589 persentase sebesar 58,9% variabel 5 dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik, dan sisanya sebesar (100-58,9%) = 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [10] kualitas layanan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 3,914 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$ atau 5%. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [11] menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tidak terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig $0,829 > 0,05$ dengan nilai estimate -0,066 yang menunjukkan hasil negatif tidak signifikan, yang berarti ketika kualitas pelayanan meningkat, loyalitas pasien cenderung menurun namun tidak signifikan. Hal ini berbeda dengan penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien [9].

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian [10] menunjukkan hasil penelitian bahwa t hitung untuk variabel suasana klinik sebesar 4.702 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ atau 5%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan variabel suasana

klinik secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji regresi linear berganda variabel kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,429 > 0,05$. Maka tidak ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh [9] uji t diperoleh sebesar 10,580 dengan nilai sig 0,000 lebih kecil dari ($< 0,05$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima maka kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Nilai R square sebesar 0,533, hal ini berarti bahwa 53,3% variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pasien.

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan dua variabel yang saling berkaitan yang harus dikembangkan dan diamati agar rumah sakit dapat terjaga maka perlu dipertahankan. Rumah sakit dapat memahami hubungan antara dimensi spesifik dari layanan kesehatan yang berkualitas [12].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tidak terbukti kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai probability (p) sebesar 0,26 yang berarti $0,26 > 0,05$ dengan nilai estimate -0,250 yang menunjukkan hasil negatif tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dari penelitian terdahulu sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [13] bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian yang terpenting dari suatu loyalitas pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [14] kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien sehingga hipotesis ketiga terbukti.

Hasil uji regresi linear berganda variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan R square sebesar 0,177. Pengaruh antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien menunjukkan hasil bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan signifikan sebesar 17,7%.

Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi $0,05 < 0,05$. Selanjutnya nilai R Square sebesar 0,383 atau 38,3% yang artinya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien



terhadap loyalitas pasien sebesar 38,3%, sedangkan sisanya 61,7% variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini, misalnya umur, jenis kelamin, pekerjaan dan variabel lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh [3] variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh [15] menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen terbukti signifikan. Kedua variabel independen memiliki pengaruh secara bersama terhadap loyalitas pasien. Uji parsial diperoleh bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sedangkan dengan menggunakan uji parsial diperoleh bahwa hanya kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [16] kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas. Hal ini ditunjang dengan tingkat signifikansi yang kurang dari 5%, sehingga dapat diketahui bahwa hipotesa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas (H_a) diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dilakukan oleh [17] hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien signifikan sebesar 0.000 lebih rendah dari 0.005 yang artinya hubungan tersebut signifikan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variable pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh kualitas pelayanan dan taraf signifikansi t lebih kecil sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap loyalitas, *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas secara signifikan, selanjutnya *responsiveness* berpengaruh positif terhadap loyalitas, *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yaitu dengan nilai R square 0,350 sebesar 35%. Dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan karena nilai signifikan $< 0,005$.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada data – data yang diperoleh dalam penelitian maka penulis akan memberikan kesimpulan dan saran untuk Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi yaitu sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000

$< 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

- b. Terdapat pengaruh positif variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,429 > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa tidak ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
- c. Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ada pengaruh terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan nilai R Square sebesar 0,383 atau 38,3% yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 38,3% sedangkan sisanya 61,7% variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini, misalnya umur, jenis kelamin, pekerjaan dan variabel lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti akan menyampaikan saran – saran yang bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait. Adapun saran – saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan nilai R sebesar 38,3% diharapkan pihak manajemen dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik untuk mencapai yang terbaik, sehingga sikap loyalitas yang dimiliki pasien akan terus terjaga dan semakin meningkat yang kemudian akan berdampak pada meningkatnya kinerja yang akan diperoleh Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. Dengan cara meningkatkan kualitas kinerja seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi untuk tetap disiplin, bersemangat, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.
- b. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel – variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini sehingga dapat menyempurnakan pemahaman terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.
- c. Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi belum ada laporan untuk kepuasan pasien sebaiknya rumah sakit membuat laporan agar mengetahui tingkat kepuasan secara periodik tiap bulan.

Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi belum ada link untuk mengisi google form kepuasan pasien sebaiknya untuk saran pelayanan rumah sakit



menggunakan google form kepuasan pasien agar lebih efisien dan mudah.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan untuk dosen pembimbing, pihak diklat dan direktur di RSUD Asy Syifa Sambi yang telah membantu saya dalam penelitian ini.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nursalam, *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2013.
- [2] W. Kuntoro and W. Istiono, "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien," *J. Kesehat. vokasional*, vol. 2, no. 1, pp. 140–148, 2017.
- [3] D. Lintang and T. Widiyastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto)," pp. 93–100, 2014.
- [4] R. J. Gultom, D. Nababan, R. Sipayung, L. Hakim, and F. L. Tarigan, "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi`Relationship Tinggi` Relationship of the Quality of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk I," *J. Healthc. Technol. Med.*, vol. 7, no. 2, pp. 2615–109, 2021.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- [6] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [7] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [8] D. Meutia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur," *J. Manaj. dan Keuang.*, vol. 5, no. 2, pp. 535–544, 2016.
- [9] S. Febrina Rahayu, Abu Talkah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk," 2016.
- [10] M. C. E. Safitri, "Pengaruh Suasana Klinik dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagren Di Kota Mojokerto."
- [11] I. S. Sektiyaningsih, A. Haryana, and S. S. Rosalina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)," *J. Bus. Stud.*, vol. 04, no. 1, pp. 174–175, 2019.
- [12] J. Meesala, A. and Paul, "Service Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future," *J. Retail. Consum. Serv.*, 2016.
- [13] S. Widodo, I. Istiatin, and D. Djumali, "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Studi Pada Klinik Pratama Polres Wonogiri," *J. Ilm. Edunomika*, vol. 4, no. 01, pp. 126–135, 2020, doi: 10.29040/jie.v4i01.885.
- [14] A. E. Novitasari, W. Wiyadi, and I. Setiawan, "Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien," *Proceeding of The URECOL*, pp. 304–309, 2020.
- [15] 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.
- [16] I. T. P. Siburian, H. Djoko, and Widayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang," *J. Adm. Bisnis*, pp. 1–10, 2012.
- [17] M. I. F. dan R. Hasibuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam," 2014.

