



THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES AND FACILITIES MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION ON THE LOYALTY OF MEDICAL REHABILITATION OUTPATIENT PATIENTS AT SAWAH BESAR HOSPITAL CENTRAL JAKARTA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN REHABILITASI MEDIK DIRSUD SAWAH BESAR JAKARTA PUSAT

Vilomina Rosalia De'vega Renwarin¹, Budi Haryono², Saparso³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Krida Wacana

Email: devegarenwarin14@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Vilomina Rosalia De'vega Renwarin
devegarenwarin14@gmail.com

Keywords:

Service Quality, Facilities, Satisfaction, Loyalty

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1950 - 1965

ABSTRACT

Sawah Besar Hospital, Central Jakarta, as one of the providers of health services, uses patient satisfaction as a basis for assessing the quality of health services and facilities. Patient satisfaction plays a role in forming patient loyalty, where patients who are satisfied with the quality of services and health facilities at Sawah Besar Hospital, Central Jakarta will tend to be loyal and will recommend the services of Sawah Besar Hospital, Central Jakarta to other colleagues. This study aims to analyze the influence of service quality and facilities mediated by patient satisfaction on the loyalty of Medical Rehabilitation outpatients at Sawah Besar Hospital, Central Jakarta. This research was conducted at Sawah Besar Regional Hospital, Central Jakarta. The research method is quantitative. The sampling technique used purposive sampling with a total of 80 respondents. Data collection was carried out using questionnaires and data analysis techniques using path analysis with the help of SEM-PLS analysis. The results of the study concluded that service quality has a positive and significant influence on patient satisfaction, service facilities do not have a significant influence on patient satisfaction, patient satisfaction has an influence positive and significant on patient loyalty, service quality has no significant effect on patient loyalty, service facilities have no significant effect on patient loyalty, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty which is mediated by patient satisfaction, service facilities have a significant effect on patient loyalty which is mediated patient satisfaction. It is hoped that the research results can maintain the quality of health services and improve the completeness of facilities. If patient satisfaction is met, then patient loyalty will be maintained.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden Vilomina Rosalia De'vega Renwarin devegarenwarin14@gmail.com</p> <p>Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan, Loyalitas.</p> <p>Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</p> <p>Hal: 1950 - 1965</p>	<p>RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan menjadikan ukuran kepuasan pasien sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien mempunyai peranan dalam membentuk loyalitas pasien, dimana pasien yang puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat akan cenderung loyal dan akan merekomendasikan pelayanan RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat ke rekan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan Rehabilitasi Medik Di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Metode penelitian yaitu kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>) dengan bantuan analisis SEM-PLS Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan kelengkapan fasilitas. Jika kepuasan pasien terpenuhi, maka loyalitas pasien akan tetap terjaga.</p> <p>Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</p>

PENDAHULUAN

Manajemen rumah sakit pada zaman sekarang perkembangannya sangat kompleks sekali. Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang kompleks, dinamis dan kompetitif yang berpengaruh pada lingkungan sekitar. Namun realitanya manajemen rumah sakit selalu mengedepankan pelayanan kesehatan yang utama untuk masyarakat yang berobat dan menjunjung tinggi suatu etika pelayanan (Rasidin, 2018).

RSUD Sawah Besar didirikan sebagai UPT Dinas Kesehatan dalam lembaga pelayanan dan pengembangan kesehatan di Wilayah Kecamatan Sawah Besar yang bertujuan menjalankan suatu pelayanan kesehatan baik dalam penyembuhan dengan upaya rujukan menuju Jakarta Sehat yang ditargetkan oleh Dinkes Propinsi DKI

Jakarta. Rumah Sakit Umum Sawah Besar dibangun diatas lahan 1.103 m² dengan luas bangunan 3500 m². Berawal sebelum tahun 1975 dikenal dengan nama Rumah Bersalin Pintu besi, beralamatkan di jalan Samanhudi Kelurahan Pasar baru, kemudian di tahun 1975 menjadi Puskesmas Sawah Besar berupa rumah tinggal di jalan Dwi warna raya , selanjutnya di tahun 1988 dilakukan Rehab total menjadi 3 (tiga) lantai, serta di bulan Juli tahun 2012 dilakukan Rehab total menjadi 5 (lima) lantai, dan kemudian berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 1024 tahun 2014 tentang Penetapan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan menjadi Rumah Sakit Umum Kecamatan Kelas D, dan beroperasi melayani masyarakat sejak tanggal 2 April 2015. Setelah memenuhi berbagai persyaratan substantif, teknis, dan administratif sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 903 tahun 2015, maka pada tanggal 5 Mei 2015, Rumah Sakit Umum Daerah Sawah Besar menjadi Unit Kerja Perangkat Daerah Provinsi Daerah Ibukota Jakarta yang menerapkan status PPK-BLUD secara bertahap.

RSUD Sawah Besar merupakan rumah sakit tipe D dan sudah terakreditasi Paripurna. Tersedia pelayanan medis seperti IGD, Poli Rawat Jalan Spesialis dan Rawat Inap hingga pelayanan penunjang seperti Laboratorium, Radiologi, Farmasi dan Rehabilitasi Medik (fisioterapi). Untuk fasilitas yang tersedia diruangan rehabilitasi medik terdapat 3 tempat tidur pasien untuk Tindakan fisioterapi dan 1 tempat tidur untuk pemeriksaan dokter, terdapat 1 ruangan dokter untuk konsultasi dan terdapat modalitas alat fisioterapi berjumlah 6 dan ergocycle untuk latihan pasien dan tidak terdapat ruangan gymnasium.

Kepuasan pasien adalah suatu bentuk perasaan yang penting yang menunjukkan rasa senang dan puas terhadap suatu layanan yang mereka pilih, jika adapasien puas maka efeknya akan merekomendasikan ke pihak lain begitu juga sebaliknya (Noviyanti, 2020). Adapun menurut indikator untuk mengukur kepuasan pasien, menurut Indrasari (2019) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan

Oleh karena itu, dalam menimbulkan suatu kepuasan pasien maka pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayan dengan kualitas yang optimal baik pada fasilitas dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat. Kepuasan pasien ini menjadi tolak ukur yang meliputi sistem keluhan dan saran dan survei (Shalowitz and Stevens, 2008). Tolak ukur kepuasan pasien dapat ditentukan dengan tingkat mutu pelayanan rumah sakit. Presentasi jumlah kunjungan pasien pada unit pelayanan rawat jalan rehabilitasi medik.

Tabel 1. Distribusi Jumlah Pasien di Unit Pelayanan Rajal Rehabilitasi Medik RSUD Sawah Besar Tahun 2020-2022

Unit	Tahun	Distribusi Jumlah Pasien	Persentase Total
Rawat Jalan	2020	347	7,5 %
	2021	60	1,3%
	2022	4245	91,2%
Total		4652	100%

Sumber: Data Sekunder RSUD Sawah Besar (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 adalah data distribusi jumlah pasien di Unit Pelayanan Rajal Rehabilitasi Medik RSUD Sawah Besar Tahun 2020-2022 sejak Januari 2020 hingga Desember 2022. Terlihat pada tabel selama kurang lebih 3 tahun mengalami

pertambahan jumlah pasien tiap tahunnya. Pertambahan jumlah pasien di Unit Pelayanan Rajal Rehabilitasi Medik RSUD Sawah Besar antara 2021-2022 adalah sangat besar sekali yaitu senilai 91,2% dengan kenaikan jumlah pasien sebesar 4125 orang. Adapun pertambahan yang terjadi antara tahun 2020-2021 adalah cukup kecil yaitu sebesar 1,3 % saja dengan kenaikan jumlah pelanggan sebanyak 287 orang. Walaupun hanya sedikit kenaikannya hal ini dipengaruhi oleh pasien yang sudah dinyatakan tidak terapi lagi selama 3 bulan tetapi kembali lagi untuk diterapi karena keluhan yang dirasakan.

Terlihat terjadi penurunan kenaikan jumlah pasien, awalnya kenaikan cukup tinggi sebesar 91,2% antara tahun 2021-2022 sedangkan pada selang waktu antara 2020-2021 hanya terjadi kenaikan sebesar 1,3 % saja dengan selisih 89,9% antara tahun 2020 - 2022. Adanya penurunan persentase diindikasikan bahwa ada masalah yang terjadi pada Unit Pelayanan Rajal Rehabilitasi Medik RSUD Sawah Besar terkait dengan pemasaran yang dilakukannya dan adanya penurunan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk evaluasi layanan dalam menggunakan produk atau jasa terhadap suatu persepsi yang diterima (George & Sahadevan, 2019). Adapun Indikator kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2019) yang disebut TERRA yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dengan kualitas pelayanan yang optimal akan mempengaruhi pada sikap loyalitas pasien.

Loyalitas yaitu bentuk komitmen dalam membeli produk atau jasa yang secara terus menerus dilakukan (Kotler dan Keller, 2018). Loyalitas dianggap suatu bentuk kepuasan pasien yang hakiki. Banyak penelitian yang menjelaskan pada meningkatnya pendapatan suatu perusahaan dan mengurangi biaya kerugian (Ahmed, Tariqeu and Arif, 2017). Menurut Griffin (2019) adapun indikator loyalitas diantaranya: melakukan pembelian berulang, membeli produk dan jasa, mereferensikan dan menunjukkan loyal.

Menurut Pentescu et al., (2013) loyalitas muncul dari kepuasan pelanggan. Kepuasan dianggap berpengaruh dalam memediasi suatu anggapan nilai pelanggan pada pembelian yang berulang serta menimbulkan loyalitas pelanggan (Ratnam, 2015). Beberapa penelitian secara empiris di rumah sakit memunculkan hubungan nilai pelanggan dan kepuasan (Rahmani, et.al, 2017). Sejalan dengan Ozer, et.al, (2016) mengungkapkan dalam suatu produk terdapat harapan kepuasan dari pelanggan untuk memberi "nilai" bagi pelanggan. Nilai yang tinggi berdampak pada pemberian kepuasan yang meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik dalam membuat karya ilmiah yang berbentuk tesis dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas RS Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas RS Pasien Rawat Jalan Rehabilitasi Medik Di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.**"

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini objeknya yaitu loyalitas pasien akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas RS yang dimediasi oleh kepuasan pasien, bila kualitas pelayanan dan fasilitasnya sesuai dengan standar pasien akan merasa puas sehingga loyalitas rs juga akan meningkat. Lokasi penelitian akan di lakukan di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

B. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah sebuah kesatuan yang utuh dari suatu wilayah tertentu mencakup objek maupun subjek yang ada didalamnya dengan ciri khas serta sifat tertentu untuk kemudian dipelajari serta dilakukan penelitian (Sugiyono, 2018). Populasinya yaitu seluruh pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Sampel adalah bagian populasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel diadopsi menurut Solimun (2002) pedoman penentuan besarnya ukuran sampel untuk SEM adalah:

1. Bila pendugaan parameter menggunakan metoda kemungkinan maksimum besar sampel yang disarankan adalah antara 100 hingga 200 dengan minimum sampel adalah 50.

2. Sama dengan 5 hingga 10 kali jumlah indikator dari keseluruhan variabel.

Pada penelitian indikatornya adalah 16 indikator (item pertanyaan). Merujuk pada poin kedua, maka ukuran sampel minimal 5×16 atau sebesar 80 orang sebagai responden pada pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Teknik pengumpulan sampel dengan *purposive sampling*. Adapun yang menjadi kriteria responden adalah pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat dan pasien yang sudah dinyatakan tidak terapi lagi selama 3 bulan tetapi kembali lagi untuk diterapi karena keluhan yang dirasakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan t-statistik atau uji t. Dimana kriteria t hitung harus lebih besar dari 1,664 atau nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,05.

Tabel 2. Nilai P Model Struktural *inner model*

	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,168	1,588	0,113
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,163	6,617	0,000
Efek Moderasi 1 -> Loyalitas Pasien	0,107	3,013	0,003
Fasilitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,101	0,666	0,506
Fasilitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,168	0,656	0,512
Efek Moderasi 2 -> Loyalitas Pasien	0,089	5,513	0,000
Kepuasan -> Loyalitas Pasien	0,169	3,107	0,002

Sumber: Data primer diolah SmartPLS versi 0.3 tahun 2024

Pada tabel 3. diatas hasil analisis hasil dilakukan berdasarkan hasil evaluasi model struktural yang telah didapatkan, yaitu nilai signifikan hubungan antar variabel untuk menentukan hipotesis statistik yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) diterima atau ditolak. Jika nilai P value $\leq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan alternatif (H_a) diterima. Sedangkan jika nilai P value $\geq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan alternatif (H_a) ditolak.

H1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,000 $\leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,163 dan nilai t statistik sebesar 6,617 $\geq t$ -value 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga H1 diterima.

H2. Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,512 $\geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,168 dan nilai t statistik sebesar 0,656 $\leq t$ -value 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga H2 ditolak.

H3. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,002 $\leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,169 dan nilai t statistik sebesar 3,107 $\geq t$ -value 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga H3 diterima.

H4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar $0,113 \geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,168 dan nilai t statistik sebesar $1,588 \leq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga H4 ditolak.

H5. Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,506 \geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,101 dan nilai t statistik sebesar $0,666 \leq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga H5 ditolak.

H6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel kualitas pelayanan dimediasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $0,003 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,107 dan nilai t statistik sebesar $3,013 \geq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Sehingga H6 diterima.

H7. Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Nilai p-value variabel fasilitas pelayanan dimediasi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $0,000 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,089 dan nilai t statistik sebesar $5,513 \geq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Sehingga H7 diterima.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka akan dijelaskan hasil pembahasan di bawah ini:

1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Kualitas pelayanan sebagai bentuk evaluasi layanan dalam menggunakan prosuk atau jasa terhadap suatu persepsi yang diterima (George & Saha devan, 2019). Oleh karena itu dalam menimbulkan suatu kepuasan pasien maka pada fasilitas layanannya harus optimal dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat. Kepuasan pasien ini menjadi tolak ukur yang meliputi sistem keluhan dan saran dan survei (Shalowitz and Stevens, 2008). Tolak ukur kepuasan pasien dapat ditentukan dengan tingkat mutu pelayanan rumah sakit. (Dika dan Sunarti, 2019)

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,000 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,163 dan nilai t statistik sebesar $6,617 \geq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat, maka kepuasan pasien akan meningkat

Hal ini diperkuat oleh penelitian Syah Syafril (2018) dan penelitian Sudjiono, dkk (2018) menyatakan secara parsial adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sejalan penelitian Widyaningrum (2020), ditunjukkan oleh temuan studi menyatakan secara parsial adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dimana pasien merasa puas karena pihak rumah sakit telah memberikan layanan yang baik dengan ditunjukkan pihak rumah sakit RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Kualitas pelayanan yang optimal baik pada fasilitas dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat. Kualitas pelayanan yang optimal sebagai UPT Dinas Kesehatan dalam lembaga pelayanan dan pengembangan kesehatan di Wilayah Kecamatan Sawah Besar adalah wujud pelayanan kesehatan baik dalam penyembuhan dengan upaya rujukan menuju Jakarta Sehat yang ditargetkan oleh Dinkes Provinsi DKI Jakarta.

2) Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Fasilitas tentunya salah satu pendukung penting dalam memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai bentuk perasaan yang penting yang menunjukkan rasa senang dan puas terhadap suatu layanan yang mereka pilih, jika adapasien puas maka efeknya akan merekomendasikan ke pihak lain begitu juga sebaliknya (Noviyanti, 2020). Oleh karena itu, dalam menimbulkan suatu kepuasan pasien maka pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal pada fasilitas rumah sakit yang memadai.

Beberapa fasilitas yang telah diberikan oleh RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat seperti IGD, Poli Rawat Jalan Spesialis dan Rawat Inap hingga pelayanan penunjang seperti Laboratorium, Radiologi, Farmasi dan Rehabilitasi Medik (fisioterapi). Untuk fasilitas yang tersedia di ruangan rehabilitasi medik terdapat 3 tempat tidur pasien untuk Tindakan fisioterapi dan 1 tempat tidur untuk pemeriksaan dokter, terdapat 1 ruangan dokter untuk konsultasi dan terdapat modalitas alat fisioterapi berjumlah 6 dan ergocycle untuk latihan pasien.

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sesuai dengan nilai $p\text{-value}$ variabel fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,512 \geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,168 dan nilai t statistik sebesar $0,656 \leq t\text{-value}$ 1,664, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini didukung oleh penelitian Wadhwa, et. al. (2022) yaitu ftidak adanya pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan Pasien RS Airan Raya Lampung Selatan. (Wadhwa, et. al., 2022)

Temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dipengaruhi oleh fasilitas yang ada di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat masih kurang lengkap untuk memenuhi kebutuhan pasien

3) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Menurut Pentescu et al., (2013) loyalitas muncul dari kepuasan pelanggan. Kepuasan dianggap berpengaruh dalam memediasi suatu anggapan nilai pelanggan pada pembelian yang berulang serta menimbulkan loyalitas pelanggan (Ratnam, 2015). Menurut Muzammil mengatakan loyalitas pelanggan sangat penting untuk manajemen layanan. Dampaknya ketika seorang pasien merasa setia, lebih sulit bagi mereka untuk menahan godaan pesaing dan tetap dengan satu penyedia layanan kesehatan. (Sriani dkk. 2019)

Loyalitas dianggap suatu bentuk kepuasan pasien yang hakiki. Banyak penelitian yang menjelaskan pada meningkatnya pendapatan suatu perusahaan dan mengurangi biaya kerugian (Ahmed, Tariqeu and Arif, 2017). Beberapa penelitian secara empiris di rumah sakit memunculkan hubungan nilai pelanggan dan kepuasan (Rahmani, et.al, 2017). Sejalan dengan Ozer, et.al, (2016) mengungkapkan dalam suatu produk terdapat harapan kepuasan dari pelanggan untuk memberi "nilai" bagi pelanggan. Nilai yang tinggi berdampak pada pemberian kepuasan yang meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar sebesar $0,002 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,169 dan nilai t statistik sebesar $3,107 \geq t\text{-value } 1,664$, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Kepuasan pasien sebagai salah satu tujuan RSUD Sawah Besar Jakarta dengan peningkatan mutu pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan ketika pasien atau masyarakat yang sudah merasa puas dengan pelayan rumah sakit ini maka mereka cenderung akan setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, tidak hanya itu beberapa pasien yang merasa puas akan berobat kembali di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat dan mengajak kerabat dan keluarganya untuk berobat di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Kepuasan pasien adalah suatu bentuk perasaan yang penting yang menunjukkan rasa senang dan puas terhadap suatu layanan yang mereka pilih, jika ada pasien puas maka efeknya akan merekomendasikan ke pihak lain begitu juga sebaliknya (Noviyanti, 2020). Menurut Pentescu et al., (2013) loyalitas muncul dari kepuasan pasien. Kepuasan dianggap berpengaruh dalam memediasi suatu anggapan nilai pelanggan pada pembelian yang berulang serta menimbulkan loyalitas pasien (Ratnam, 2015).

Hal ini didukung oleh penelitian Yesi Triyulirlita Amelia dan Koko Safitri (2021) menunjukkan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas. Sejalan dengan penelitian oleh Fahmi Hidayat (2021) dan Soegeng Wahyoedi (2020) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan signifikan dengan loyalitas pasien. Dengan demikian kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Kualitas pelayanan sebagai bentuk evaluasi layanan dalam menggunakan prosuk atau jasa terhadap suatu persepsi yang diterima (George & Sahadevan, 2019). Dengan kualitas pelayanan yang optimal akan mempengaruhi pada sikap loyalitas pasien.

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar $0,113 \geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,168 dan nilai t statistik sebesar $1,588 \leq t\text{-value } 1,664$. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Fahmi Hidayat (2021), bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen,

Sejalan dengan penelitian Aryani dan Rosinta (2010) dimana penyebab dari efek kualitas layanan dan loyalitas pelanggan sangat rendah. Hal ini dipengaruhi suatu faktor lain dimana memberikan efek yang sangat tinggi dalam mewujudkan loyalitas dibandingkan dengan faktor kualitas layanan.

Sebagai RSUD Sawah Besar merupakan rumah sakit tipe D dan sudah terakreditasi Paripurna berbagai macam kualitas pelayanan telah diberikan oleh pihak rumah sakit dari keramahan petugas, pelayanan yang tepat dan cepat, dan dokter yang selalu tersedia dengan penanganan penyakit sesuai dengan keahlian dokter. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk evaluasi layanan dalam menggunakan prosuk atau jasa terhadap suatu persepsi yang diterima (George & Sahadevan, 2019). Dengan adanya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit secara optimal akan mempengaruhi pada sikap loyalitas pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut.

5) Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Fasilitas sangat berpengaruh pada loyalitas pasien. Hal ini dibuktikan bahwa semakin baik rumah sakit memberikan fasilitasnya dapat membuat pasien semakin loyal kepada rumah sakit (Stanley, et. al. 2023). Dalam menimbulkan suatu loyalitas pasien maka pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang optimal baik pada fasilitas dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat. Loyalitas pasien ini menjadi tolak ukur yang berpengaruh juga pada fasilitas rumah sakit.

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,506 \geq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,101 dan nilai t statistik sebesar $0,666 \leq t\text{-value } 1,664$, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Hasil analisis dalam penelitian ini meskipun sebenarnya fasilitas pelayanan RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat sudah ideal dengan ketersediaan air yang cukup, tersedianya listrik, kelengkapan peralatan kesehatan, namun realitanya masih ada pasien yang merasa tidak puas dan tidak sesuai harapannya sehingga menurunkan tingkat loyalitas dalam berobat di rumah sakit ini. Dimana banyak pasien mengeluhkan terkait fasilitas rumah sakit untuk pasien dengan kondisi demografi jauh, jarak tempuh, waktu dan juga biaya berobat, sehingga menurunkan tingkat loyalitas pasien untuk berobat kembali.

Sejalan dengan Ozer, et.al, (2016) mengungkapkan dalam suatu produk terdapat harapan kepuasan dari pelanggan untuk memberi "nilai" bagi pelanggan. Nilai yang tinggi berdampak pada pemberian kepuasan maka

bertambahnya loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Muammar Yogi dan Sulaiman (2022) bahwa tidak adanya pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan. Dengan demikian fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

6) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Dengan kualitas pelayanan yang optimal akan mempengaruhi pada sikap loyalitas pasien. Tujuan RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat untuk memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang optimal baik pada fasilitas dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat. Kualitas pelayanan yang optimal sebagai UPT Dinas Kesehatan dalam lembaga pelayanan dan pengembangan kesehatan di Wilayah Kecamatan Sawah Besar adalah wujud pelayanan kesehatan baik dalam penyembuhan dengan upaya rujukan menuju Jakarta Sehat yang ditargetkan oleh Dinkes Provinsi DKI Jakarta. (Yogi dan Sulaiman, 2022)

Menurut Pentescu et al., (2013) loyalitas muncul dari kepuasan pelanggan. Kepuasan dianggap berpengaruh dalam memediasi suatu anggapan nilai pelanggan pada pembelian yang berulang serta menimbulkan loyalitas pelanggan (Ratnam, 2015).

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien sebesar $0,003 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,107 dan nilai t statistik sebesar $3,013 \geq t\text{-value } 1,664$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat dalam memberikan suatu fasilitas medis tentunya memfokuskan pada kenyamanan dan kepuasan pasien agar sesuai dengan realita layanan yang diberikan relevan dengan harapannya sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas yang optimal yang dirasakan oleh pasien dengan berbagai macam pelayanan rumah sakit yang diberikan dan nyaman dalam berobat. RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat telah sepenuhnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien rumah sakit dimana tim medis atau dokter kurang bersikap baik dalam memberikan pelayanan yang baik. Faktor tersebut menjadikan pasien yang telah selesai berobat di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat ada keinginan untuk berobat kembali dirumah sakit sehingga dapat menumbuhkan sikap loyalitas pasien kepada RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Amelia & Safitri (2021) menunjukkan penemuan hasil dari penelitian ini adalah hasil uji adanya efek mediasi variabel kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di Café hangout. Hal ini menunjukkan variabel pemediasi mempunyai pengaruh penuh untuk memediasi kualitas pelayan terhadap loyalitas. Sejalan dengan penelitian oleh Fahmi Hidayat (2021), temuan dari penelitian ini

menunjukkan bahwa meskipun variabel fasilitas memiliki efek substansial pada loyalitas pelanggan, namun kualitas variabel layanan tidak demikian.

Hal ini ditimbulkan karena kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya rasa loyalitas pasien terhadap RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan akan menentukan sejauh mana pasien akan memberikan rasa kesetiaannya terhadap suatu rumah sakit. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit telah sesuai dengan harapan dari pasien secara otomatis pasien akan memberikan rasa loyalitasnya, tentunya akan membuat perasaan pasien menjadi senang telah berobat di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat sehingga pasien merasakan telah mendapatkan suatu kepuasan.

7) Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat

Menurut Husnan dalam Pangarso, (2016) fasilitas publik yang diwujudkan sebagai layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah setempat maupun swasta, atau sebagai prasarana atau peralatan, dengan maksud untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan.

Apabila suatu rumah sakit mempunyai fasilitas yang memadai menimbulkan suatu loyalitas dan kepuasan pasien maka fasilitas dan sistemnya untuk bisa mempertahankan lebih banyak lagi pasien yang berobat dan sesuai harapan rumah sakit pasien akan merasa puas dengan fasilitas yang di berikan. Loyalitas dan kepuasan pasien ini menjadi tolak ukur yang berpengaruh juga pada fasilitas rumah sakit.

Penemuan hasil dari penelitian ini adalah bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, sesuai dengan nilai p-value variabel fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien sebesar $0,000 \leq 0,05$, nilai standar deviasi sebesar 0,089 dan nilai t statistik sebesar $5,513 \geq t\text{-value } 1,664$, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Nurcahyo & Fitriyani (2017) menunjukkan penemuan hasil dari penelitian ini adalah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga kepuasan konsumen mampu untuk memediasi fasilitas dengan loyalitas pelanggan.

Sejalan dengan penelitian Amelia & Safitri (2021) menunjukkan penemuan hasil dari penelitian ini adalah hasil uji adanya efek mediasi variabel kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh fasilitas terhadap loyalitas di Café hangout. Hal ini menunjukan variabel pemediasi mempunyai pengaruh penuh untuk memediasi variabel fasilitas terhadap loyalitas

RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat dalam memberikan suatu pelayanan medis tentunya memfokuskan pada kenyamanan dan kepuasan pasien agar sesuai dengan realita layanan yang diberikan relevan dengan harapannya sehingga menimbulkan kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh pasien dengan berbagai macam fasilitas rumah sakit yang diberikan mulai dari tersedia pelayanan medis seperti IGD, Poli Rawat Jalan Spesialis dan Rawat Inap hingga pelayanan penunjang seperti Laboratorium, Radiologi, Farmasi dan

Rehabilitasi Medik (fisioterapi) yang terbaik diberikan kesehatannya yang optimal. Fasilitas pelayanan yang diberikan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien dan adanya keinginan untuk berobat Kembali di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat.

Dengan dimudahkannya kegiatan pasien dari fasilitas yang disediakan RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat maka akan timbul rasa nyaman dan terpenuhinya keinginan pasien sehingga kemungkinan bagi pasien untuk melakukan kunjungan berobat ulang lagi bisa semakin baik atau signifikan. Dengan adanya kunjungan berobat ulang yang teratur dari pasien, maka pasien tersebut dapat dikatakan loyal dan dapat lagi-lagi meningkatkan potensi keuntungan dari rumah sakit (Ilhamsyah & Mulyani, 2019). Berdasarkan data diatas maka fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien

SIMPULAN

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,000 \leq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $6,617 \geq t\text{-value } 1,664$.
2. Fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value variabel fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $0,512 \geq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $0,656 \leq t\text{-value } 1,664$.
3. Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,002 \leq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $3,107 \geq t\text{-value } 1,664$.
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,113 \geq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $1,588 \leq t\text{-value } 1,664$.
5. Fasilitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,506 \geq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $0,666 \leq t\text{-value } 1,664$.
6. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,003 \leq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $3,013 \geq t\text{-value } 1,664$.
7. Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai p-value sebesar $0,000 \leq 0,05$, dan nilai t statistik sebesar $5,513 \geq t\text{-value } 1,664$.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Buchari. "Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa." (2017), Hlm. 205
- Assauri, Sofjan. 2019. Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers. Jakarta.
- Cholid, Idham. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Tiket Garuda Di PT. Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016). VOL 12 NO 1 (2018): Jurnal Ekonomi Dan Manajemen

- Chulaifi, Muhammad In'amul Chulaifi (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umroh Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya Periode 2017 – 2018. Undergraduate Thesis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Dachi, Anugerah. 2020. Peran Mediasi Citra Merek Dalam Membentuk Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Produk Telkomsel Di Kota Bogor). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen)* 7(1):9-19
- Duryadi. (2021). Metode Penelitian Ilmiah : Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan Smartpls. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Endri Wijaya Dan Saparso. 2019. Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pengaruh Antara Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Tokopedia.Com). *Kompetensi - Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 14, No. 2, Juli - Desember 2019
- Griffin, J. (2019). *Customer Loyalty*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). *Multivariate Data ANALYSIS Eighth Edition*. United Kingdom: Annabel Ainscow.
- Hair, J. F., Hult, G., Ringle, C., Sarstedt, M., Danks, N., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Switzerland: Springer.
- Hamid, R., & Anwar, S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) BERBASIS VARIAN : Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls 3.2.8 Dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif*. In Repository.Uinsu.Ac.Id (Issue April).
- Hendri, Haryono Dan Saparso (2021). *The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction PT. Maybank Indonesia Finance Jakarta Branch*. *Journal Of Humanities, Social Science, Public Administration And Management (HUSOCPUMENT)* Vol. 1 , No. 4, October 2021, Pp. 202-211
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Gary. 2019. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid I. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Upper Saddle
- Kotler, Phillip Dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46.
- Merta, Et. Al. 2020. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratik Dan Fasilitas

- Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Uptd Puskesmas Nusa Penida I Kabupaten Klungkung. *Jurnal Satyagraha* Vol. 03, No. 02, Agustus 2020 – Januari 2021 ISSN : 2620-6358
[Http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha](http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/satyagraha)
- Nirmayati, N., Fitriani, A. D., & Simanjorang, A. Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. 2020;13-20.
- Puspita, Dini. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Samudra Bintang Angkasa Tour And Travel Banjarmasin . Jieb : *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* Issn Online 2615-2134
- Putra, Et. Al. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol. 7, No. 2, Desember 2022 P ISSN2503-4367 E ISSN 2797-3948
 River: Pearson Education Ltd.
- Rutjuhan, Arta., & Ismunandar. (2020). “Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadapkepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym”. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*. Volume 13, Nomor 1 (Hlm. 105-109).
- Santoso, Et.Al. 2018. Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW). *Jurnal Matematika Dan Aplikasi Decartesian*, Vol.7, No.2 (September 2018): 47 – 51
- Saparso, Et. Al. (2020). Pengaruh Service Quality Dan Price Perception Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* Vol. 8, No.1, 2020. Hal 18-25 Tersedia Online Di
[Https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/index](https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/index) ISSN 2548-6152 (Online) ISSN 2089-0532 (Cetak)
- Saparso, Et. Al. 2021. The Effect Of Service Quality, Learning Quality, And Promotion Strategy On Parents' Decisions In Choosing ABC Primary Schools. *Budapest International Research And Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* Volume 4, No 1, February 2021, Page: 999-1005 E-ISSN: 2615-3076 (Online), P-ISSN: 2615-1715 (Print) [Www.bircu-journal.com/index.php/birci](http://www.bircu-journal.com/index.php/birci)
- Saparso, Et. Al.2020. Religitas Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Jakarta.
[Https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/nssme/article/download/702/549/](https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/nssme/article/download/702/549/)
- Saparso, Et.Al. 2021. Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Yang Dimediasi Oleh Citra Merek Pada Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat. *Journal Of Management And Bussines (JOMB)* Volume 3, Nomor 2, Desember 2021 P-ISSN: 2656-8918 E-ISSN: 2684-8317 DOI: 0.31539/Jomb.V3i2.2990
- Saparso, S., & Jesfer, J. (2010).Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kinerja Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Januari 2010: 31 - 46
- Sriani, Inti; Tamsah, Hasmin Dan Betan, Abubakar. 2019. Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien JKN Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME : Journal Of Management* Volume 2 No. 2 2019

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Syahputri, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal Of Management Science (JMAS)*, 2(4), 102-107.
<https://doi.org/10.35335/jmas.V2i4.40>
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1. Yogyakarta
- Widyaningrum, Ika Devi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX, BULAN 2020.