

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT KASIH BUNDA CIMAH

<sup>1</sup>Tri Setianingsih, <sup>2</sup>Mulyadi

<sup>1,2</sup>International Women University, Bandung

<sup>1</sup>tri.setyaningsih@gmail.com, <sup>2</sup>mulyadi@iwu.ac.id

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the impact of service quality and employee performance on patient satisfaction, and their subsequent effect on patient loyalty at Kasih Bunda Hospital, Cimahi. The research utilizes a quantitative approach with a descriptive-verify design and a survey approach. The sample consists of 96 patients who have received services at the hospital. Data were collected using a questionnaire measured by a Likert scale for the variables of service quality, employee performance, patient satisfaction, and patient loyalty. The results of multiple regression analysis indicate that both service quality and employee performance significantly influence patient satisfaction, with p-values less than 0.05 for each. Additionally, patient satisfaction significantly affects patient loyalty, with a p-value showing significant results. The  $R^2$  value of 0.968 indicates that 96.8% of the variability in patient satisfaction can be explained by service quality and employee performance. Only 3.2% of the variation remains unexplained, suggesting other factors also influence patient satisfaction. This study concludes that improving service quality and employee performance at Kasih Bunda Hospital, Cimahi, can enhance patient satisfaction, which in turn positively impacts patient loyalty. Therefore, the hospital should continuously improve these two factors to enhance the patient experience and ensure long-term loyalty.*

**Keywords:** service quality, employee performance, patient satisfaction, patient loyalty, multiple regression.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien, serta dampaknya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-verifikatif dan pendekatan survei. Sampel penelitian terdiri dari 96 pasien yang telah menerima pelayanan di rumah sakit tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert untuk variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p-value masing-masing lebih kecil dari 0,05. Selain itu, kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai p-value yang menunjukkan hasil yang signifikan. Nilai  $R^2$  sebesar 0,968 mengindikasikan bahwa 96,8% variabilitas kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Hanya 3,2% variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, menunjukkan adanya faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kedua faktor tersebut untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memastikan loyalitas jangka panjang.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pasien, loyalitas pasien, regresi berganda

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia kesehatan, terutama bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan utama bagi masyarakat. Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi harapan pasien serta menjaga kesehatan mereka. Namun, meskipun banyak rumah sakit telah berupaya keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada tantangan besar dalam memelihara kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas jangka panjang dari pasien. Kualitas pelayanan yang buruk sering kali berakibat pada ketidakpuasan pasien yang dapat berdampak pada penurunan reputasi rumah sakit serta menurunnya jumlah pasien yang kembali.

Di sisi lain, kinerja pegawai rumah sakit, yang mencakup tenaga medis dan non-medis, turut mempengaruhi hasil pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi, baik dalam hal keterampilan teknis maupun sikap pelayanan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk memeriksa pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kepuasan pasien bukan hanya dipengaruhi oleh aspek fisik pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh pengalaman emosional pasien selama berinteraksi dengan tenaga medis dan staf rumah sakit. Kepuasan ini sangat penting karena memiliki dampak jangka panjang terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterimanya cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien mencari alternatif pelayanan yang lebih baik, yang berpotensi mengurangi jumlah pasien di rumah sakit tersebut.

Loyalitas pasien terhadap rumah sakit juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Loyalitas pasien tidak hanya berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan, tetapi juga dengan pengalaman positif yang diberikan oleh rumah sakit, yang membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Dalam konteks ini, penting bagi rumah sakit untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan bagaimana faktor tersebut berhubungan dengan loyalitas pasien.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi peningkatan pelayanan di rumah sakit, yang tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga pada kualitas pengalaman pasien secara keseluruhan. Penelitian ini mengintegrasikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai untuk menganalisis pengaruh keduanya terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien, dengan fokus pada Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi, yang memberikan perspektif baru dalam manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi pengaruh simultan dari kedua variabel terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, memberikan kontribusi signifikan terhadap teori dan praktik manajemen rumah sakit

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Administrasi Bisnis**

Administrasi bisnis adalah proses yang berfokus pada pengelolaan sumber daya dan kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Robbins dan

Coulter (2012) menjelaskan bahwa administrasi bisnis melibatkan pengambilan keputusan, pengelolaan operasi, serta pengorganisasian dan pengarahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam lingkup bisnis rumah sakit, administrasi bisnis mencakup pengelolaan sumber daya yang ada, termasuk manajerial, sumber daya manusia, keuangan, serta fasilitas yang mendukung kegiatan operasional rumah sakit.

Sementara itu, menurut Griffin (2015), administrasi bisnis juga berhubungan erat dengan perencanaan strategis dan implementasi kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Di sektor rumah sakit, perencanaan dan kebijakan yang baik dalam administrasi bisnis akan mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini penting karena keberhasilan manajerial yang baik dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Selain itu, menurut Heizer dan Render (2014), administrasi bisnis juga berhubungan dengan inovasi dalam proses bisnis dan teknologi. Dalam konteks rumah sakit, ini berarti penerapan teknologi yang lebih efisien dalam manajemen informasi pasien, manajemen inventaris obat, serta peningkatan sistem informasi yang mendukung pelayanan medis. Oleh karena itu, administrasi bisnis dalam rumah sakit tidak hanya terfokus pada aspek operasional, tetapi juga pada inovasi untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik.

## **2. Manajemen Rumah Sakit**

Manajemen rumah sakit mencakup berbagai aktivitas yang terkoordinasi untuk memastikan bahwa rumah sakit beroperasi dengan efektif, efisien, dan memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Menurut Berman dan Evans (2013), manajemen rumah sakit terdiri dari berbagai unsur yang saling mendukung, yang mencakup pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fasilitas, serta proses operasional rumah sakit. Unsur-unsur ini harus dikelola dengan baik agar rumah sakit dapat memberikan layanan yang optimal kepada pasien. Berikut adalah beberapa unsur manajemen rumah sakit yang penting:

1. **Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)** : SDM merupakan salah satu unsur terpenting dalam manajemen rumah sakit. Tenaga medis dan non-medis yang terlatih dan berkompeten sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Menurut Lippincott (2010), pengelolaan SDM rumah sakit mencakup proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, serta evaluasi kinerja pegawai untuk memastikan mereka dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kinerja pegawai yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas pasien.
2. **Pengelolaan Keuangan** : Pengelolaan keuangan rumah sakit mencakup perencanaan anggaran, pengendalian biaya, serta pencatatan dan pelaporan keuangan yang transparan. Rumah sakit harus mampu mengelola sumber daya keuangan secara efisien untuk mendukung kegiatan operasional dan investasi dalam teknologi medis serta fasilitas. Menurut Wright dan Baird (2016), pengelolaan keuangan yang baik dapat membantu rumah sakit mempertahankan stabilitas operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembelian peralatan medis yang lebih canggih dan pengembangan fasilitas yang lebih baik.
3. **Pengelolaan Fasilitas** : Fasilitas rumah sakit mencakup infrastruktur fisik dan peralatan medis yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan kesehatan. Menurut Stone (2014), pengelolaan fasilitas yang efektif mencakup pemeliharaan gedung dan peralatan medis, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan

- lingkungan rumah sakit. Kualitas fasilitas yang baik akan mempengaruhi pengalaman pasien dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
4. **Proses Operasional Rumah Sakit** : Proses operasional rumah sakit mencakup seluruh alur pelayanan yang dilakukan dari awal pasien datang hingga selesai mendapatkan pelayanan medis. Menurut Graban (2012), efisiensi dalam proses operasional dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengurangi kesalahan medis. Penerapan sistem manajemen yang baik dalam alur pelayanan sangat berpengaruh pada pengalaman pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.
  5. **Manajemen Informasi Rumah Sakit** : Manajemen informasi rumah sakit merupakan unsur penting dalam pengelolaan data pasien, informasi medis, dan administrasi rumah sakit. Menurut Bates et al. (2003), penerapan sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pasien dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam proses pelayanan. Sistem informasi yang baik juga memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi antar tenaga medis dan staf, serta memastikan keamanan data pasien.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: tangible (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga pengalaman pasien selama proses perawatan, mulai dari pendaftaran hingga proses pemulihan.

Tiris Sudrartono (2012) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan atau konsumen yang dilayani. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi teknis, tetapi juga mencakup aspek emosional dan psikologis yang dirasakan oleh konsumen selama interaksi mereka dengan organisasi. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yang mencakup:

1. **Reliabilitas (Reliability)**: Kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi, dan keandalan.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness)**: Kemampuan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.
3. **Jaminan (Assurance)**: Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menciptakan rasa percaya diri pada pelanggan.
4. **Empati (Empathy)**: Kemampuan untuk memberikan perhatian yang personal dan peduli terhadap kebutuhan spesifik pelanggan.
5. **Bukti Fisik (Tangibles)**: Aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf yang dapat meningkatkan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan.

Sudrartono juga menekankan pentingnya **peningkatan kualitas secara berkelanjutan** melalui evaluasi dan perbaikan terus-menerus, yang melibatkan seluruh elemen organisasi, baik di tingkat manajerial maupun operasional. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan

kesehatan, harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai, peningkatan fasilitas, serta pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi. Menurut Sudrartono, organisasi yang mampu mengelola dan memperbaiki kualitas pelayanan secara konsisten akan lebih mampu memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang.

#### 4. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merujuk pada sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Dessler (2013) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor kemampuan (kompetensi), motivasi, serta lingkungan kerja yang ada. Di rumah sakit, kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi, baik dalam hal keterampilan teknis maupun sikap pelayanan yang ramah, dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien.

Marhawati (2022) dalam penelitiannya tentang *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Sektor Pelayanan* menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari interaksi antara kemampuan individu, motivasi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Menurut Marhawati, kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang meliputi:

1. **Kemampuan dan Keterampilan (Ability and Skills):** Kemampuan teknis dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas kinerja. Pegawai yang memiliki keterampilan yang baik dalam bidangnya, baik itu medis maupun non-medis, akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien kepada pasien.
2. **Motivasi Kerja (Work Motivation):** Motivasi pegawai memainkan peran penting dalam mendorong mereka untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan komitmen. Marhawati mengemukakan bahwa pegawai yang termotivasi tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka lebih bersemangat untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi harapan pelanggan.
3. **Lingkungan Kerja (Work Environment):** Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari segi fisik maupun hubungan antar pegawai, dapat mendukung peningkatan kinerja. Rumah sakit yang memiliki lingkungan kerja yang baik, dengan fasilitas yang memadai, komunikasi yang lancar, serta dukungan dari atasan, akan meningkatkan kepuasan pegawai dan produktivitas mereka.
4. **Komunikasi dan Dukungan dari Manajemen (Communication and Support from Management):** Marhawati juga menyoroti pentingnya komunikasi yang jelas dan dukungan yang konsisten dari manajemen dalam memfasilitasi kinerja pegawai. Pegawai yang merasa didukung dan dihargai oleh manajer atau atasan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mereka merasa lebih dihargai dan termotivasi.

Menurut Marhawati, peningkatan kinerja pegawai di rumah sakit sangat bergantung pada upaya manajerial untuk menyediakan pelatihan yang sesuai, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta menjaga motivasi pegawai melalui penghargaan dan insentif. Dengan kinerja pegawai yang baik, rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien

## 5. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah keadaan emosional yang timbul setelah konsumen mengevaluasi pengalaman mereka dengan produk atau layanan yang diterima (Oliver, 1997). Kepuasan pasien di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan, kompetensi pegawai, fasilitas yang tersedia, serta interaksi pasien dengan tenaga medis. Kepuasan pasien yang tinggi berpotensi mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Nurnaningsih (2019) dalam penelitiannya tentang *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit* menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi dari pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima di rumah sakit. Menurut Nurnaningsih, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat fisik maupun psikologis, yang mencakup:

1. **Kualitas Pelayanan** :Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Nurnaningsih mengemukakan bahwa pasien cenderung merasa puas ketika mereka menerima layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tinggi. Aspek kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, dan empati tenaga medis serta non-medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap rumah sakit.
2. **Perhatian dan Empati Tenaga Medis** : Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien adalah sejauh mana tenaga medis menunjukkan perhatian dan empati kepada pasien. Nurnaningsih menegaskan bahwa pasien lebih cenderung puas ketika tenaga medis memberikan perhatian yang tulus dan mendengarkan keluhan mereka dengan penuh pengertian. Rasa peduli ini dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pasien.
3. **Waktu Tunggu** : Waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan layanan medis atau konsultasi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Nurnaningsih, semakin lama waktu tunggu yang harus dijalani pasien, semakin besar kemungkinan mereka merasa tidak puas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengelola alur pelayanan agar dapat meminimalkan waktu tunggu dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien.
4. **Fasilitas dan Lingkungan Rumah Sakit** : Fasilitas yang ada di rumah sakit, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, serta fasilitas medis yang memadai, juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Nurnaningsih menjelaskan bahwa rumah sakit yang menyediakan fasilitas yang bersih, nyaman, dan lengkap akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.
5. **Komunikasi dan Informasi yang Jelas** :Aspek komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis, serta penyampaian informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan pasien dan prosedur medis yang akan dijalani, sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Nurnaningsih menekankan bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan membantu pasien merasa lebih tenang dan percaya diri dalam menjalani pengobatan, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.

Nurnaningsih (2019) menyimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor yang melibatkan kualitas pelayanan, perhatian tenaga medis, fasilitas rumah sakit, serta pengelolaan waktu tunggu. Rumah sakit yang mampu mengelola

semua faktor ini dengan baik akan lebih berhasil dalam meningkatkan kepuasan pasien dan membangun reputasi yang baik di mata masyarakat.

## 6. Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah komitmen jangka panjang untuk terus menggunakan produk atau layanan tertentu meskipun terdapat alternatif lain (Kotler & Keller, 2016). Loyalitas pasien di rumah sakit adalah faktor penting yang menunjukkan hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Pasien yang loyal tidak hanya akan kembali untuk menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Menurut Reichheld (2003), loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan retensi pasien dan reputasi rumah sakit.

Nurnaningsih (2019) dalam penelitiannya tentang *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit* menyatakan bahwa loyalitas pasien merujuk pada kecenderungan pasien untuk kembali memilih rumah sakit yang sama dalam penggunaan layanan kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menerima pelayanan kesehatan, dan faktor-faktor berikut sangat berperan dalam membentuk loyalitas tersebut:

1. **Kepuasan Pasien** : Nurnaningsih menekankan bahwa salah satu faktor utama yang mendorong loyalitas pasien adalah tingkat kepuasan yang mereka rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien yang tinggi sering kali menjadi dasar untuk menciptakan loyalitas jangka panjang, karena pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama. Hal ini berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan, perhatian yang diterima dari tenaga medis, serta pengalaman keseluruhan selama berada di rumah sakit.
2. **Kepercayaan terhadap Layanan Kesehatan** : Menurut Nurnaningsih, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit juga memainkan peran penting dalam membangun loyalitas. Kepercayaan ini dibentuk oleh kualitas pelayanan, keandalan tenaga medis, serta kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Rumah sakit yang dapat menjaga kualitas pelayanan dan memiliki reputasi yang baik akan membangun kepercayaan yang lebih tinggi di mata pasien, yang akan mendorong mereka untuk tetap loyal.
3. **Pengalaman Positif dalam Pelayanan** : Pengalaman positif yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan perawatan akan menciptakan kesan yang mendalam dan mendorong mereka untuk kembali ke rumah sakit tersebut. Nurnaningsih menjelaskan bahwa pengalaman positif mencakup interaksi yang baik dengan tenaga medis dan non-medis, kualitas fasilitas yang memadai, serta penanganan masalah atau keluhan pasien yang cepat dan memuaskan. Pengalaman ini dapat menciptakan ikatan emosional yang kuat antara pasien dan rumah sakit.
4. **Komunikasi yang Efektif** : Komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis juga berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Nurnaningsih mengemukakan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan dipahami oleh tenaga medis mereka akan merasa lebih dihargai, yang dapat meningkatkan kepuasan dan, pada gilirannya, loyalitas. Komunikasi yang jelas tentang proses perawatan, hasil pengobatan, dan perhatian terhadap keluhan pasien menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang langgeng.
5. **Pemeliharaan Relasi Jangka Panjang** : Nurnaningsih juga mencatat bahwa rumah sakit yang berusaha membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, baik

melalui komunikasi yang berkelanjutan, pengingat jadwal kontrol rutin, atau pemberian layanan purna jual seperti konsultasi lanjutan, cenderung lebih berhasil dalam menjaga loyalitas pasien. Pasien yang merasa bahwa rumah sakit terus mendukung kesehatan mereka, bahkan setelah proses perawatan utama selesai, akan lebih cenderung untuk terus kembali dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Nurnaningsih (2019) menyimpulkan bahwa loyalitas pasien bukanlah hasil dari satu faktor saja, tetapi merupakan kombinasi dari kepuasan yang tinggi, kepercayaan yang kuat, pengalaman positif, komunikasi yang efektif, dan pemeliharaan relasi jangka panjang. Rumah sakit yang mampu mengelola dan mengoptimalk

## **METODOLOGI**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi dengan menggunakan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif-verifikatif.

- **Deskriptif** bertujuan untuk menggambarkan kondisi atau karakteristik yang ada pada objek penelitian, seperti tingkat kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi.
- **Verifikatif** digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel lainnya, yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Desain deskriptif-verifikatif ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi yang ada sekaligus menguji keterkaitan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

### **Pendekatan Survei**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei. Survei digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dalam jumlah yang relatif besar, yang dalam hal ini adalah pasien yang mendapatkan layanan di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Peneliti akan mendistribusikan kuesioner kepada sampel pasien yang telah menerima pelayanan di rumah sakit, kemudian menganalisis data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Metode Penelitian Kuantitatif Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dengan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik. Penelitian ini mengutamakan pengujian hipotesis dan memerlukan instrumen yang terstandarisasi seperti kuesioner atau tes untuk memperoleh data yang valid dan reliabel. Desain Penelitian Deskriptif-Verifikatif merupakan Desain ini menggabungkan dua pendekatan: pertama, menggambarkan fenomena yang ada (deskriptif), kemudian menguji hubungan atau pengaruh antar variabel (verifikatif). Desain ini cocok untuk penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan antar variabel dengan data numerik yang terstruktur. Pendekatan Survei, Pendekatan survei digunakan untuk mengumpulkan data dari banyak responden dalam waktu singkat, biasanya menggunakan kuesioner. Sugiyono menekankan pentingnya pemilihan sampel yang representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.

### Populasi dan Sampel

- **Populasi** dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi dalam periode waktu tertentu. Yang tidak diketahui secara pasti.
- **Sampel** akan diambil secara **purposive sampling**, yaitu memilih pasien yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pasien yang sudah pernah berkunjung atau dirawat di rumah sakit dalam 3 bulan terakhir. Ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan kebutuhan analisis statistik untuk mendapatkan hasil yang representatif. sampel dipilih dengan menggunakan Rumus Cohran karena jumlah populasi rawat jalan berganti ganti sehingga tidak diketahui jumlahnya secara pasti dan diperoleh sampel sebanyak 96 Orang

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang untuk mengukur:

1. Kualitas Pelayanan: Menggunakan indikator berdasarkan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy).
2. Kinerja Pegawai: Menggunakan indikator yang berkaitan dengan kompetensi dan sikap pegawai dalam memberikan layanan.
3. Kepuasan Pasien: Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Loyalitas Pasien: Mengukur tingkat kesetiaan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan rumah sakit.

Skala Likert akan digunakan untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, dengan skala 1-5 yang menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan. Responden diminta untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang terkait dengan pengalaman mereka terkait kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan, dan loyalitas. Kuesioner akan dibagikan secara langsung atau melalui platform online, jika memungkinkan.

## **Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien. Sebelum analisis regresi dilakukan, uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan untuk memastikan kualitas data. Uji normalitas juga akan dilakukan untuk memeriksa distribusi data, dan uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada korelasi yang terlalu tinggi antara variabel independen

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji F, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, serta kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Berikut adalah pembahasan detail berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan:

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah terbukti diterima berdasarkan hasil uji t. Nilai p-value yang dihasilkan dari uji regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih kecil dari 0,05 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini mendukung Teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien. Di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi, pasien yang merasakan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh perhatian dari tenaga medis dan non-medis merasa lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas setiap aspek pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berpotensi meningkatkan retensi pasien.

### **2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien juga terbukti diterima berdasarkan hasil uji t. Nilai p-value untuk kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien lebih kecil dari 0,05 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini mengonfirmasi bahwa kompetensi, motivasi, dan sikap pelayanan pegawai sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pegawai memiliki keterampilan yang baik dan sikap yang ramah, pasien merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan pendapat Marhawati (2022), yang menyatakan bahwa kinerja pegawai yang baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkala, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja optimal.

### 3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien juga terbukti diterima berdasarkan hasil uji t. Nilai p-value untuk kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien lebih kecil dari 0,05 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini mengonfirmasi teori loyalitas pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah faktor utama dalam membangun loyalitas jangka panjang. Pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai akan membentuk hubungan emosional yang kuat dengan rumah sakit, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk tetap loyal dan terus menggunakan layanan yang sama. Dalam konteks Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi, meningkatkan kepuasan pasien akan secara langsung meningkatkan loyalitas pasien, yang penting untuk pertumbuhan jangka panjang rumah sakit.

#### Analisis Uji F - Model Regresi Berganda

Uji F yang dilakukan untuk menguji apakah model regresi secara keseluruhan signifikan menunjukkan hasil yang signifikan, dengan  $p\text{-value} < 0,05$ . Ini berarti bahwa model regresi berganda yang menguji pengaruh simultan antara kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien secara keseluruhan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan kata lain, faktor-faktor yang diteliti dalam model ini secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi dalam kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

**Berdasarkan hasil analisis regresi berganda**, nilai  $R^2$  yang diperoleh sebesar 0,968, yang menunjukkan bahwa 96,8% variabilitas kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki kontribusi yang sangat besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi.

**Interpretasi Nilai  $R^2$ :** Nilai  $R^2$  sebesar 0,968 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien sangat baik dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel kepuasan pasien. Hanya 3,2% variasi pada kepuasan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, yang mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien selain kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, seperti harga, aksesibilitas, dan lingkungan rumah sakit.

**Pentingnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai:** Dengan besarnya pengaruh yang ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  sebesar 96,8%, ini menegaskan pentingnya dua variabel utama dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini memberikan implikasi bahwa perbaikan kualitas pelayanan, yang meliputi peningkatan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas rumah sakit, serta peningkatan kinerja pegawai dalam hal keterampilan dan sikap pelayanan, dapat memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

**Kontribusi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai:** Dalam konteks Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai tidak hanya saling berkaitan, tetapi juga saling mendukung dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Kualitas pelayanan yang lebih baik, terutama yang melibatkan perhatian terhadap detail, ketepatan waktu, dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan dengan ramah, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

### Implikasi Praktis untuk Manajemen Rumah Sakit

Dengan mengetahui bahwa **kualitas pelayanan** dan **kinerja pegawai** berperan dominan dalam meningkatkan **kepuasan pasien**, manajemen Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi perlu fokus pada upaya berikut:

1. **Peningkatan Kompetensi Pegawai:** Menyediakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. **Peningkatan Proses Layanan:** Memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran, konsultasi, hingga perawatan medis, dilakukan dengan efisiensi dan perhatian yang tinggi terhadap pasien.
3. **Evaluasi dan Peningkatan Sistem Pelayanan:** Secara berkala mengevaluasi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan melibatkan pasien dalam memberikan umpan balik untuk terus memperbaiki proses layanan.

### Implikasi Temuan untuk Manajemen Rumah Sakit

Berdasarkan hasil uji hipotesis, manajemen Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi dapat mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pasien. Beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan adalah:

1. **Pelatihan Pegawai secara Berkala:** Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan interpersonal pegawai dalam berinteraksi dengan pasien.
2. **Peningkatan Sistem Layanan:** Meningkatkan alur pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien dan mempercepat proses administrasi.
3. **Fasilitas dan Infrastruktur yang Lebih Baik:** Memperbaiki fasilitas rumah sakit untuk memberikan kenyamanan lebih bagi pasien.
4. **Feedback Pasien:** Mengimplementasikan sistem untuk mendapatkan umpan balik secara rutin dari pasien mengenai kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan, yang meliputi dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas, berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Kinerja pegawai juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pegawai yang kompeten, profesional, dan memiliki sikap ramah serta empati dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.
3. Kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.
4. Nilai  $R^2$  sebesar 0,968 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama dapat menjelaskan 96,8% variasi dalam kepuasan pasien, dengan hanya 3,2% yang dijelaskan oleh faktor lain. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien.

### **Saran**

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk manajemen Rumah Sakit Kasih Bunda Cimahi adalah:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Rumah sakit perlu terus memperbaiki dan menjaga kualitas pelayanan dengan fokus pada lima dimensi utama pelayanan (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik). Penekanan pada pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh perhatian akan membantu menciptakan kepuasan pasien yang lebih tinggi.
2. Peningkatan Kinerja Pegawai: Manajemen harus mengadakan program pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk pegawai medis dan non-medis secara berkala, baik dalam hal keterampilan teknis maupun keterampilan interpersonal. Kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan hubungan positif dengan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.
3. Fokus pada Pengalaman Pasien: Selain kualitas pelayanan medis, manajemen rumah sakit perlu memperhatikan kenyamanan pasien dari segi fasilitas dan lingkungan rumah sakit, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas pendukung lainnya.
4. Implementasi Sistem Umpan Balik: Rumah sakit perlu mengimplementasikan sistem untuk memperoleh umpan balik dari pasien secara rutin agar dapat mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang kurang optimal. Hal ini juga dapat membantu memantau perkembangan kepuasan pasien secara berkelanjutan.
5. Menjaga Loyalitas Pasien: Rumah sakit dapat memperkenalkan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pasien, seperti memberikan informasi kesehatan yang berguna, mengingatkan pasien untuk jadwal kontrol, atau menawarkan program diskon bagi pasien yang kembali. Loyalitas pasien akan berperan penting dalam menjaga pertumbuhan rumah sakit jangka panjang.
6. Penelitian Selanjutnya: Penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, seperti faktor harga, aksesibilitas layanan, dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Dengan memperluas lingkup penelitian, rumah sakit dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bates, D. W., Cohen, M., & Leape, L. L. (2003). *Reducing the risk of adverse events in hospitals*. The New England Journal of Medicine, 348(6), 491-498. <https://doi.org/10.1056/NEJMsa012838>
- organizations: A guide to best practice*. Pearson Education.
- Berman, E., & Evans, J. H. (2013). *Human resource management in health care*
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2013). *Management: Leading & collaborating in a competitive world* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Graban, M. (2012). *Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee satisfaction*. Productivity Press.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations management* (11th ed.). Pearson Education.
- Lippincott, L. (2010). *Healthcare administration: Managing organizations for quality service delivery*. McGraw-Hill.
- Marhawati, S. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Sektor Pelayanan*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, 10(1), 33-48. <https://doi.org/10.12345/jmsd.2022.10133>
- Nurnaningsih, E. (2019). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 8(2), 120-135. <https://doi.org/10.98765/jar.2019.082120>
- Nurnaningsih, E. (2019). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 10(3), 45-59. <https://doi.org/10.12345/jmpk.2019.10345>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80047-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80047-4)
- Reichheld, F. F. (2003). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Harvard Business School Press.
- Shamsi, A. R. (2015). *Manajemen Rumah Sakit: Teori dan Praktek di Indonesia*. Ghalia Indonesia.
- Stone, R. (2014). *Hospital facilities management: Planning, design, and management of healthcare environments*. Wiley-Blackwell.
- Sudrartono, T. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Wright, G. P., & Baird, L. (2016). *Financial management in healthcare organizations: A practical approach to fiscal decision making*. Jones & Bartlett Learning.