

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)

Handy Winata, Soegeng Wahyoedi, Wani Devita Gunardi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Kristen Krida Wacana
handy.winata@ukrida.ac.id

Abstrak

Di tengah ketatnya persaingan rumah sakit, peningkatan loyalitas pasien melalui kualitas layanan yang baik dan dapat diukur menjadi solusi dan memegang peranan penting. Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dapat disamakan dengan pelayanan industri, karena dapat mempengaruhi dan memperburuk kondisi pasien sehingga menyebabkan kematian. Oleh sebab itu, penentu loyalitas pasien menjadi hal yang penting dan bervariasi berdasarkan faktor-faktor yang berhubungan mulai dari kualitas layanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien. Data diperoleh melalui kuesioner, dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan software *Partial Least Square (PLS)*. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Ukrida berjumlah 92 orang. Hasil penelitian pengaruh langsung didapatkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit dan kepuasan pasien, dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien; citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien; kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, sedangkan pengaruh tidak langsung didapatkan citra rumah sakit tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. RS Ukrida yang baru saja berdiri di akhir tahun 2020 harus mampu memberikan pengalaman berobat yang baik dan menyenangkan terutama untuk pasien-pasien yang baru pertama kali berkunjung.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Loyalitas pasien, Citra rumah sakit, Kepuasan pasien, RS Ukrida

Abstract

In the midst of intense competition in hospitals, increasing patient loyalty through good and measurable service quality becomes a solution and plays an important role. Health services in hospitals cannot be equated with industrial services, because they can affect and worsen the patient's condition, causing death. Therefore, determining patient loyalty is important and varies based on related factors ranging from service quality, hospital image, and patient satisfaction. Data obtained through questionnaires, analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) software. Respondents in this study were 92 inpatients at Ukrida Hospital. The results of the direct influence study found that service quality had a positive effect on hospital image and patient satisfaction, and had no effect on patient loyalty; hospital image has no significant effect on patient loyalty; Patient satisfaction has a positive effect on patient loyalty, while the indirect effect obtained is that the image of the hospital does not mediate the effect of service quality on patient loyalty and patient satisfaction significantly mediates the effect of service quality on patient loyalty. Ukrida Hospital, which was just established at the end of 2020, must be able to provide a good and pleasant treatment experience, especially for patients who are visiting for the first time.

Keywords : Service quality, Patient loyalty, Hospital image, Patient satisfaction, Ukrida hospital

Pendahuluan

Di tengah ketatnya persaingan rumah sakit baik pemerintah ataupun swasta, peningkatan loyalitas pasien melalui kualitas layanan, sistem dan pendekatan manajemen yang baik serta dapat diukur menjadi solusi dan memegang peranan penting karena keberhasilan suatu penyedia jasa tidak terlepas dari hubungan baik dengan pelanggannya, dalam hal ini adalah pasien.¹⁻³ Pasien akan membuat pilihannya sendiri ketika memilih rumah sakit yang menawarkan kenyamanan, nilai dan fasilitas yang sama.^{4,5}

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit harus berdasarkan kepercayaan, oleh karena itu untuk menentukan keberhasilan suatu rumah sakit kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien menjadi hal yang penting.^{6,7} Rumah sakit dapat meningkatkan persaingan mereka di mata pelanggan dengan menyusun strategi mereka dalam kegiatan pemasaran citra rumah sakit.⁸ Oleh karena itu kualitas layanan yang baik dan tinggi akan menjamin kepuasan dan loyalitas pasien untuk terus memanfaatkan layanan yang diberikan.⁹⁻¹² Loyalitas adalah komitmen dari pelanggan yang secara konsisten berlangganan kembali untuk membeli produk atau jasa yang akan dipilihnya di masa yang akan datang dan merekomendasikannya.^{11,13}

Rumah Sakit Universitas Kristen Krida Wacana (RS Ukrida) merupakan rumah sakit baru yang berlokasi di Kebon Jeruk, Jakarta Barat. RS Ukrida diresmikan pada tanggal 12 Desember 2020. RS Ukrida mempunyai kapasitas 105 tempat tidur ditambah dengan ruang ICU dan 9 ruang HCU. Saat ini telah tersedia 17 layanan spesialistik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan dalam hal ini adalah rumah sakit berorientasi pada pelanggan. Citra yang positif dari suatu rumah sakit akan membuat

pasien memilih rumah sakit tersebut, sehingga terciptanya loyalitas pasien.^{4,14}

Beberapa literatur tentang kualitas layanan, loyalitas pasien, citra rumah sakit dan kepuasan pasien masih memiliki keterbatasan ketika semua variabel tersebut dihubungkan satu sama lain, penelitian yang ada hanya berfokus pada dua variabel, sebagai contoh Pollack (2009) menetapkan hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien dan Zarei (2015) mengenai hubungan citra merek dengan loyalitas.^{8,15} Oleh karena itu hubungan antara kualitas layanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit dan kepuasan pasien masih sangat mungkin dilakukan dan dianalisis lebih lanjut.

RS Ukrida sebagai rumah sakit yang baru saja berdiri dan beroperasi menjadi lahan penelitian yang sangat baik untuk melakukan penelitian ini pertama kalinya. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola (manajemen) dalam rangka menciptakan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit Ukrida.

Metodologi

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS Ukrida dan belum diketahui jumlahnya secara pasti, oleh karena itu besar sampel minimal dihitung dengan menggunakan *rule of thumb* (Herr, 2017) dan didapatkan minimal 75 responden. Subjek pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap di RS Ukrida dari Februari 2022 sampai dengan tercukupinya jumlah sampel minimal. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat inap non-Covid-19 minimal 2x24 jam, Pasien atau keluarga yang dapat memberikan informasi atau dapat berkomunikasi dengan baik, dan Pasien dewasa yang dapat memberikan data yang representatif yang bersedia mengikuti penelitian melalui pengisian lembar *informed consent*, serta mengisi kuesioner

evaluasi secara lengkap. Total responden yang memenuhi berjumlah 92 responden.

Data yang diperoleh dari pengisian kuisioner selanjutnya diolah dalam bentuk analisis multivariat dilakukan untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan antar variabel penelitian yaitu antara kualitas layanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan pasien dengan terhadap citra rumah sakit. Data akan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan software *Partial Least Square* (PLS), yang meliputi : uji outer model yang akan memeriksa validitas dan reliabilitas instrument penelitian, uji iiner model untuk memeriksa ketepatan model penelitian serta uji hipotesis untuk menguji adanya pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian.

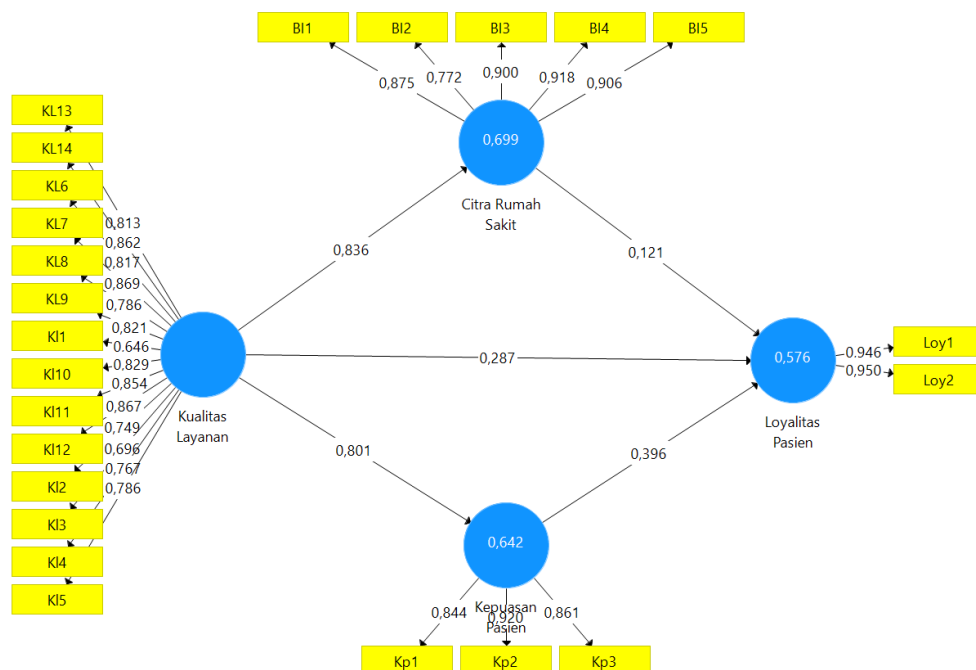
Hasil dan Pembahasan

Jumlah responden keseluruhan adalah 92 responden dan didapat

karakteristik responden sebanyak 63% berjenis kelamin perempuan dan 37% adalah laki-laki, terbagi menjadi 5 kelompok usia dengan mayoritas pasien yang berkunjung di RS Ukrida adalah usia 35 – 49 tahun (31,5%), sementara yang jumlahnya paling sedikit adalah usia 50 – 64 tahun (12%) dan 65 tahun ke atas (4,3%), analisisnya adalah bahwa pasien dengan usia lebih dari 50 tahun ke atas sangat berhati-hati untuk berkunjung ke RS Ukrida, karena sampai saat ini RS Ukrida masih merupakan Rumah Sakit rujukan Covid-19. Dari 92 responden mayoritas status pekerjaan adalah pegawai swasta (44,6%), sedangkan diurutan tertinggi kedua adalah mereka yang tidak bekerja (25%), mereka mengandalkan jaminan kesehatan, seperti askes dan BPJS.

Analisis outer model

Pengujian yang dilakukan pada analisis ini, yaitu dengan melakukan uji validitas instrument yang meliputi validitas konvergen (*convergent validity*), *composite reliability*, dan *cronbach's alpha*.



Gambar 1 Model Konstruk
 Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Dari semua variabel dan indikator (Gambar 1), didapatkan semua pengukuran indikator memiliki *loading factor* > 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua

indikator dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas yang tinggi dan telah memenuhi validitas konvergen validitas diskriminan

Tabel 1. Nilai *Composite Reliability*

Konstruk	Composite reliability
Citra rumah sakit	0,943
Kepuasan pasien	0,908
Kualitas layanan	0,961
Loyalitas pasien	0,947

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Pada tabel 1, nilai dari *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk > 0,7, artinya semua konstruk memiliki

realibilitas yang baik dan tidak ditemukan permasalahan reliabilitas pada model yang dibentuk

Tabel 2. Nilai *Cronbach's Alpha*

Konstruk	Cronbach's Alpha
Citra rumah sakit	0,923
Kepuasan pasien	0,848
Kualitas layanan	0,956
Loyalitas pasien	0,888

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Pada tabel 2, nilai *cronbach's alpha* > 0,7, artinya semua konstruk telah memiliki realibilitas yang baik dan tidak ditemukan permasalahan reliabilitas pada model yang dibentuk.

Analisis *inner model*

Uji *Inner model* dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk eksogen dan endogen yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Analisis *inner model* dapat dilakukan dengan metode R-Square (R^2)

Tabel 3. Nilai R-Square

Matrix	R-Square
Citra rumah sakit	0,699
Kepuasan pasien	0,642
Loyalitas pasien	0,576

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Pada tabel 3, memperlihatkan nilai *R-Square* > 0,5 sehingga pengaruh semua konstruk citra rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien terhadap kualitas layanan termasuk cukup kuat.

Hipotesis

Pengujian hipotesis dianalisis dengan nilai signifikansi (*p-value*), dan dapat dilihat dari hasil *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis pengaruh langsung dan tidak langsung (mediasi).

Pengaruh langsung

Tabel 4. Nilai Pengaruh Langsung

	t-statistik	p-value
Kualitas layanan → Citra rumah sakit	22,326	0,000
Kualitas layanan → Kepuasan pasien	17,618	0,000
Kualitas layanan → Loyalitas pasien	1,483	0,139
Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	0,521	0,603
Kepuasan pasienn → Loyalitas pasien	2,191	0,029

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Tabel 5. Kesimpulan Hipotesis Pengaruh Langsung

	Hipotesis
Kualitas layanan → Citra rumah sakit	Diterima
Kualitas layanan → Kepuasan pasien	Diterima
Kualitas layanan → Loyalitas pasien	Ditolak
Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	Ditolak
Kepuasan pasienn → Loyalitas pasien	Diterima

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Dari pengujian hipotesis pertama, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap citra rumah sakit. Bila kualitas layanan yang diberikan baik maka citra rumah sakit akan semakin meningkat. Kualitas layanan yang baik terutama pada aspek kesehatan akan mendorong pasien untuk menjalin hubungan yang erat dengan kualitas layanan, sehingga kualitas layanan kesehatan yang baik akan membuat pelanggan dalam hal ini pasien merasa puas dan percaya pada kualitas produk atau jasa layanan yang diberikan, ini tentunya akan berdampak juga terhadap citra rumah sakit karena citra merek suatu perusahaan akan digunakan konsumen untuk membedakan produk dan jasa dari pesaing.^{4,16} Hasil ini juga memperkuat penelitian Vimla et al. (2020) yang menyatakan kualitas layanan

berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit pada rumah sakit di India.⁸

Dari pengujian hipotesis kedua, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Bila kualitas layanan yang diberikan baik maka akan membuat pasien merasa puas. Hasil ini sesuai dengan penelitian Putu et al, 2018 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Siloam Bali dan juga penelitian Kulsum et al, 2017 pada Rumah Sakit di Balaraja.^{14,17} Hasil yang sama juga oleh Fatima et al, 2017 pada Rumah Sakit di Islamabad, Pakistan dan Vimla et al 2020, di Rumah Sakit di India dan Yunida et al. 2016 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang menyatakan bahwa kualitas

layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.^{8,18,19}

Dari pengujian hipotesis ketiga, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan semua penelitian terdahulu yang tercantum dalam penelitian ini. Hal ini terjadi karena bahwa dalam dunia kesehatan efektivitas pengobatan lebih diperhatikan dalam hal kepuasan sehingga pasien akan lebih loyal, sedangkan dalam penelitian ini kualitas layanan yang dinilai dalam kuesioner tidak ada efektivitas pengobatan yang diberikan.¹²

Dari pengujian hipotesis keempat, citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian Ramli, 2017 di Rumah Sakit Provinsi Sulawesi Barat dan Yunida et al. 2016 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan loyalitas pasien terhadap citra rumah sakit.^{4,19} Hal ini bisa dijelaskan bahwa munculnya loyalitas adalah berasal dari

Pengaruh tidak langsung

Tabel 6. Nilai Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

	t-statistik	p-value
Kualitas layanan → Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	0,512	0,609
Kualitas layanan → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	2,180	0,030

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Tabel 7. Kesimpulan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

	Hipotesis
Kualitas layanan → Citra rumah sakit → Loyalitas pasien	Ditolak
Kualitas layanan → Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	Diterima

Sumber: Data Pengolahan Data SmartPLS (2022)

Dari pengujian hipotesis keenam, citra rumah sakit tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan semua penelitian yang dicantumkan dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh citra rumah sakit. Kualitas layanan yang baik akan membuat pasien merasa puas, sehingga citra rumah sakit menjadi baik dan pasien akan datang

pengalaman pribadi seorang individu terhadap sebuah merek, citra rumah sakit yang baik tentunya akan meningkatkan pasien untuk loyal dalam memilih rumah sakit tersebut.⁴ Dalam hal ini RS Ukrida baru diresmikan pada akhir tahun 2020, sehingga pasien-pasien yang datang Sebagian besar merupakan pasien yang belum ada pengalaman berobat di RS Ukrida dan memerlukan waktu untuk menciptakan pengalaman tersebut.

Dari pengujian hipotesis kelima, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Ramli, 2017 pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Provinsi Sulawesi Barat, Vimla et al, 2020 pada Rumah Sakit di India dan Yunida et al. 2016 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Ini bisa diartikan bahwa salah satu faktor penentu loyalitas pasien adalah kepuasan pasien (Putu et al, 2018).^{4,8,14,19}

kembali dan merekomendasikannya ke pasien lain.^{4,8,16} RS Ukrida yang baru saja berdiri di akhir tahun 2020 belum cukup menciptakan pengalaman melalui citra rumah sakit yang bertujuan meningkatkan loyalitas karena sebagian besar yang berkunjung adalah pasien-pasien baru yang belum ada pengalaman berobat di RS Ukrida.⁴

Dari pengujian hipotesis ketujuh, kepuasan pasien signifikan memediasi

pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian Fatima et al, 2017 di Rumah Sakit Islamabad Pakistan dan Yunida et al. 2016 di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang menyatakan bahwa Aspek kualitas pelayanan kesehatan (yaitu lingkungan fisik, lingkungan ramah pelanggan, daya tanggap, komunikasi, privasi dan keamanan) berhubungan positif dengan loyalitas pasien yang dimediasi melalui kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat dan loyalitas pasien akan semakin tinggi.¹⁸⁻²⁰

Simpulan

Kualitas layanan yang baik terutama pada aspek kesehatan akan mendorong pasien untuk menjalin hubungan yang erat dengan kualitas layanan, sehingga kualitas layanan kesehatan yang baik akan membuat pelanggan dalam hal ini pasien merasa puas dan percaya pada kualitas produk atau jasa layanan yang diberikan, ini tentunya akan berdampak juga terhadap citra rumah sakit. Munculnya loyalitas adalah berasal dari pengalaman pribadi seorang individu terhadap sebuah merek, citra rumah sakit yang baik tentunya akan meningkatkan pasien untuk loyal dalam memilih rumah sakit tersebut. RS Ukrida baru diresmikan pada akhir tahun 2020, sehingga pasien-pasien yang datang sebagian besar merupakan pasien baru yang belum ada pengalaman berobat di RS Ukrida dan memerlukan waktu untuk menciptakan pengalaman tersebut.

Saran

RS Ukrida yang baru saja berdiri di akhir tahun 2020 harus mampu memberikan pengalaman berobat yang baik dan menyenangkan terutama untuk pasien-pasien yang baru pertama kali berkunjung. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan citra rumah sakit dan kepuasan pasien, yang tentunya hal ini

akan meningkatkan loyalitas pasien, pasien akan menceritakan pengalaman menyenangkan mereka ketika berobat di RS Ukrida, dan tentunya akan membuat pasien tersebut datang kembali ketika mereka memerlukan pengobatan. Penelitian mengenai hal ini terutama untuk rumah sakit yang baru saja berdiri perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan subyek penelitian yang lebih homogen, mulai dari membedakan pasien umum dan yang menggunakan askes atau BPJS, jumlah sampel yang lebih besar dari penelitian sebelumnya dan memperhatikan kondisi pasien ketika dilakukan pengambilan data.

Daftar Pustaka

1. Lystyorini Pl., Maryati W., Anjani S., (2021) Hospital Patient Loyalty: In terms of Brand Image, Service Quality, Patient Satisfaction and Trust. *International conference of health, science and technology*. ISBN: 978-623-92207-1-6
2. Cham TH., Lim YM., Aik NC. (2016) Antecedents of Hospital Brand Image and the Relationships with Medical Tourist` Behavioral intention. *International journal of pharmaceutical and healthcare marketing*. Vol. 10. No. 4,2016 pp.412-431
3. Setyawan FEB., Supriyanto S., Ernawaty E., et al. (2020) Understanding Patient Satisfaction and Loyalty in Public and Private Primary Health Care. *Journal of public health research*; Vol 9:1823.
4. Ramli AH., (2017) Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Business and entrepreneurial review*. Vol.17, No.1, April 2017 page 1-14.
5. Syahfudin E., Ruswanti E. (2017) The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction: in Indonesia Banking Industry.
6. Kesuma IAW., Hadiwidjojo D., Wiagustini NLP. Service Quality

- Influence on Patient Loyalty: Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar). *International journal of business and commerce*. Vol. 2, No. 12: Aug 2013[01-14]
7. Surydana L. (2017) Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public District Hospital in Bandung, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7 (2), 187-192.
 8. Vimla, Taneja U., (2020) Navigating from Brand Image to Patient Loyalty: Mediating Effect of Service Quality and Patient Satisfaction. *Journal of health management*. 1-16
 9. Asnawi AA., Awang Z., Afthanorhan A., et al. (2019) The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patients` Satisfaction and Loyalty. *Journal management science letters* 9 (2019) 911-920
 10. Permana AW., Suardika N., Sujana W., et al. (2019) Analysis of Service Quality and Value Effect on Patient Satisfaction and Its Effect on Loyalty of Hospital Patients in Hospital and Children of Pucuk Permata Hati. *International journal of contemporary research and review*. ISSN 0976-4852. Vol 10, Issue 02.
 11. Susanto., Nuryakin. (2018) How do Service Quality and Satisfaction enhancing Customer Loyalty in Indonesia Hospital. *Quality access to success*. Vol. 19, No. 167
 12. Kim CE., Shin JS., Lee J, et al. (2017) Quality of medical Service, Patient Satisfaction and Loyalty with a Focus on Interpersonall-based Medical Service Encounters and Treatment Effectiveness: a Cross-Sectional Multicenter Study of Complementary and Alternative Medicine (CAM) Hospitals. *BMC complementary and alternative medicine* (2017) 17:174.
 13. Tosyali H., Sutcu CM., Tosyali F. (2019) Patient Loyalty in the Hospital-Patient Relationship: The Mediating Role of Social Media. *Erciyes Iletisim dergisi*-ISSN: 1308-3198
 14. Putu IMAM., Suyatna N., Indiani YLP. (2018) The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in Bali Siloam Hospital. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, Vol. 5, No. 1. Hal 1-7
 15. Zarei E., Daneshkohan A., Pouragha B, et al. (2015) An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospital, Iran. *Global journal of health science*; Vol. 7, No. 1
 16. Sibarani T., Riani AL. (2017) The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, with Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward of Prof. Dr. R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta). *Sebelas maret business review*. Vol.2 issue 1.
 17. Kulsum U., Syah TYR. (2017) The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International journal of business and management invention*. ISSN (online): 2319-8028
 18. Fatima T., Malik SA., Shabbir A. (2017) Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *International journal of quality & Reliability Management*. Vol. 35. No.6, 2018 pp. 1195-1214
 19. Yunida ME., Wijaya T. (2016) Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*; Vol. 5, No. 3. Hal 287-297
 20. Liu S., Li G., Liu N., et al. (2021) The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating