

ANALISIS PERSEPSI PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN SERVQUAL MODEL MENGENAI PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS BHAYANGKARA TARAKAN TAHUN 2024

**Nanang Mulyadi, Alih Germas, Apri Sunadi
Universitas Respati Indonesia**

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan faktor penting dalam menjaga keberlanjutan layanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Bhayangkara Tarakan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif analitik, dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (55%), berusia 21-30 tahun (41%), dan 75% menggunakan JKN. Analisis *711table711str* dan regresi menunjukkan bahwa *Responsiveness* (X3) memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas pasien (koefisien 0.879, $p = 0.000$), diikuti oleh *Assurance* (X4) (koefisien 0.275, $p = 0.000$). Sementara itu, *Empathy* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Untuk meningkatkan loyalitas pasien, RS Bhayangkara Tarakan disarankan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, mengoptimalkan *711table711* antrian digital, serta mengadakan pelatihan komunikasi bagi tenaga medis guna meningkatkan empati dalam pelayanan. Dengan perbaikan ini, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Kata Kunci: Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, *Responsiveness*, *Assurance*, RS Bhayangkara Tarakan

ABSTRACT

Patient loyalty is a crucial factor in maintaining the sustainability of healthcare services in hospitals. This study analyzes the impact of service quality on patient loyalty at RS Bhayangkara Tarakan using the five SERVQUAL dimensions: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The research method applied is quantitative descriptive-analytic, with data collected through questionnaires. The results indicate that the majority of respondents are female (55%), aged 21-30 years (41%), and 75% use JKN. Bivariate and regression analysis shows that *Responsiveness* (X3) has the greatest influence on patient loyalty (coefficient 0.879, $p = 0.000$), followed by *Assurance* (X4) (coefficient 0.275, $p = 0.000$). Meanwhile, *Empathy* (X5) does not have a significant effect on patient loyalty. To enhance patient loyalty, RS Bhayangkara Tarakan is advised to improve waiting room comfort, optimize digital queue management systems, and conduct communication training for medical personnel to enhance empathy in service delivery. These improvements will help the hospital increase patient satisfaction and strengthen their loyalty to the healthcare services provided.

Keywords: Patient Loyalty, Service Quality, SERVQUAL, Responsiveness, Assurance, RS Bhayangkara Tarakan

PENDAHULUAN

Rumah sakit berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama di era globalisasi di mana sektor industri kesehatan mengalami pertumbuhan pesat di berbagai negara. Data global menunjukkan bahwa industri kesehatan merupakan salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat, didorong oleh meningkatnya harapan hidup, urbanisasi, dan perubahan gaya hidup yang meningkatkan permintaan akan layanan kesehatan. Di negara-negara maju, seperti Amerika Serikat, Jepang, dan negara-negara Eropa, rumah sakit dilengkapi dengan teknologi canggih dan fasilitas yang lengkap, serta tenaga medis yang kompeten, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan betapa pentingnya rumah sakit sebagai bagian dari infrastruktur kesehatan global yang tidak hanya menyediakan layanan kesehatan tetapi juga menjadi pusat penelitian, pelatihan, dan pengembangan teknologi medis terbaru.

Di Indonesia, peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan juga semakin signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas. Menurut Kementerian Kesehatan RI, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat setiap tahun. Namun, meskipun jumlah rumah sakit bertambah, tantangan besar masih dihadapi, terutama dalam hal kesenjangan kualitas layanan dan fasilitas antara rumah sakit di perkotaan dan pedesaan. Kualitas layanan di rumah sakit Indonesia sering kali masih tertinggal dibandingkan dengan negara-negara maju. Selain itu, data dari Asosiasi Rumah Sakit Indonesia (ARSI) menunjukkan bahwa beberapa rumah sakit di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam penerapan teknologi medis terbaru, sumber daya manusia yang kompeten, dan manajemen pelayanan yang efisien.

Kesenjangan kualitas layanan antara rumah sakit di Indonesia dan negara maju menunjukkan adanya 'gap' yang signifikan. Hal ini tidak hanya mempengaruhi aksesibilitas layanan kesehatan berkualitas

bagi masyarakat, tetapi juga berpotensi menurunkan daya saing rumah sakit Indonesia dalam menghadapi persaingan global. Dengan semakin banyaknya warga negara yang mencari pengobatan di luar negeri, seperti Singapura, Malaysia, dan negara-negara lain di Asia, rumah sakit di Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk mengurangi arus keluar pasien yang mencari perawatan di luar negeri. Kesenjangan ini juga berdampak pada persepsi masyarakat tentang kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan berkualitas dan menyeluruh. Di sinilah pentingnya peran manajemen yang efektif dalam menghadapi tantangan ini. Menurut Willan (2020), pengelolaan rumah sakit yang optimal harus seperti bebek yang berenang di kolam, tampak tenang di permukaan namun aktif bergerak di bawah, menghadapi segala tantangan dengan tangkas.

Kesenjangan antara kondisi ideal dan kenyataan di Indonesia membawa ramifikasi bagi pengelolaan rumah sakit, khususnya dalam hal peningkatan kualitas layanan dan efisiensi. Jika kesenjangan ini tidak segera ditangani, akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan loyalitas mereka.

Rumah sakit yang tidak mampu memenuhi harapan pasien terkait kualitas layanan, terutama di era globalisasi saat ini, berisiko kehilangan pasien potensial dan kalah bersaing dengan rumah sakit yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini penting untuk dilakukan sebagai respons terhadap tuntutan globalisasi dalam bidang kesehatan dan meningkatnya ekspektasi pasien akan kualitas layanan. Seiring dengan pertumbuhan industri kesehatan yang semakin pesat, rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada kebutuhan untuk terus memperbarui dan meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat bersaing di tingkat regional dan global. Rumah sakit yang memiliki pelayanan unggul akan menjadi pilihan utama masyarakat, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memberikan pemahaman tentang aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai manajemen rumah sakit di Indonesia, khususnya dalam upaya menghadapi tantangan-tantangan yang

muncul akibat perubahan global dan kemajuan teknologi. RS Bhayangkara Tarakan sebagai salah satu rumah sakit yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan dari 126 pasien pada tahun 2021 menjadi 2.338 pasien pada tahun 2023, merupakan contoh yang relevan dalam konteks penelitian ini. Peningkatan ini mencerminkan adanya tren positif dalam penggunaan layanan kesehatan, yang perlu ditangani dengan manajemen pelayanan yang efektif agar mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Misalnya, Pratama dan Utami (2019) menemukan bahwa keramahan petugas dan kelengkapan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Surabaya. Putri dan Setiawan (2020) menyimpulkan bahwa teknologi medis modern di rumah sakit daerah di Jawa Tengah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Di samping itu, Ardiansyah et al. (2021) juga menemukan bahwa faktor fisik, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, sangat berpengaruh terhadap kepuasan

pasien rawat jalan. Dewi dan Kusumawardani (2022) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang efisien berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Santoso dan Rahmawati (2023) menyoroti pentingnya budaya organisasi dalam membentuk perilaku layanan prima di rumah sakit. Penelitian terbaru oleh Nurhayati dan Ahmad (2024) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi mampu meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan.

Fakta di RS Bhayangkara Tarakan dalam konteks pelayanan rumah sakit, ketersediaan dokter spesialis dan umum menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Kekurangan tenaga medis, khususnya dokter spesialis dan umum, dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan. Hal ini terjadi karena pasien tidak mendapatkan konsultasi atau perawatan yang dibutuhkan secara tepat waktu. Dampaknya, beban kerja dokter yang ada akan meningkat, meningkatkan risiko kelelahan, penurunan efisiensi, dan potensi kesalahan medis. Waktu tunggu

pasien juga dapat meningkat, yang mana dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien. Dari sudut pandang kepuasan pasien, kekurangan tenaga dokter ini menyebabkan keterlambatan diagnosis dan perawatan, yang berpotensi merusak reputasi rumah sakit. Selain itu, dokter yang menghadapi beban kerja tinggi cenderung mengalami stres dan kelelahan, yang akhirnya berdampak negatif pada produktivitas mereka. Kekurangan tenaga medis juga dapat meningkatkan tingkat pergantian staf serta biaya yang terkait dengan rekrutmen dan pelatihan. Beberapa akar masalah yang berkontribusi terhadap kekurangan ini antara lain adalah tantangan dalam rekrutmen tenaga medis berkualitas, kompensasi dan kondisi kerja yang kurang kompetitif, serta keterbatasan dalam program pendidikan untuk dokter spesialis dan umum.

Masalah lain di RS Bhayangkara Tarakan yang dihadapi adalah keterbatasan ruangan serta absennya fasilitas lift. Dampak dari situasi ini terlihat pada aksesibilitas yang terbatas, terutama bagi pasien dengan mobilitas terbatas. Selain itu, ruangan yang terbatas dapat membatasi kapasitas layanan dan menyebabkan

antrean serta penjadwalan yang tidak efisien. Ketiadaan lift juga menambah risiko kecelakaan dan ketidaknyamanan bagi pasien dan staf yang harus menggunakan tangga. Secara keseluruhan, keterbatasan fasilitas ini dapat mengurangi kepuasan pasien dan mengganggu produktivitas staf, yang berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Faktor-faktor yang mendasari masalah ini meliputi desain fasilitas yang tidak memadai, keterbatasan anggaran untuk renovasi atau pembangunan fasilitas baru, serta kurangnya kepatuhan terhadap regulasi yang berkaitan dengan aksesibilitas dan standar bangunan.

Terakhir, status rumah sakit yang masih non-BLU (Badan Layanan Umum) juga mempengaruhi kemampuannya dalam mengelola keuangan dan memberikan pelayanan optimal. Rumah sakit non-BLU memiliki keterbatasan dalam hal akses terhadap alokasi anggaran yang lebih fleksibel, sehingga dapat membatasi kapasitas operasional dan investasi dalam fasilitas. Efisiensi manajemen anggaran di rumah sakit non-BLU sering kali lebih rendah dibandingkan dengan rumah sakit berstatus BLU, yang berdampak pada

kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan operasional dan beradaptasi dengan perubahan yang diperlukan dalam layanan kesehatan. Keterbatasan pendanaan ini juga mempengaruhi kepuasan dan motivasi staf, serta membatasi pengembangan infrastruktur dan kualitas pelayanan. Beberapa penyebab dari kendala ini antara lain adalah regulasi dan kebijakan yang mengatur status BLU, proses persetujuan anggaran yang kompleks, serta kurangnya dukungan untuk mempercepat transisi ke status BLU.

Dengan demikian, kombinasi dari kekurangan tenaga medis, keterbatasan fasilitas fisik, dan status rumah sakit yang masih non-BLU memperlihatkan adanya celah dalam pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa penting untuk melakukan upaya komprehensif dalam merekrut tenaga medis yang berkualitas, meningkatkan fasilitas fisik, serta mengadvokasi perubahan kebijakan untuk memungkinkan rumah sakit bertransisi ke status BLU. Penelitian terdahulu yang mendukung peningkatan kualitas layanan rumah sakit, seperti yang dilakukan oleh Pratama dan Utami (2019), Putri dan Setiawan (2020), Ardiansyah et al.

(2021), Dewi dan Kusumawardani (2022), Santoso dan Rahmawati (2023), serta Nurhayati dan Ahmad (2024), menjadi dasar bagi pentingnya upaya tersebut.

Dengan mempertimbangkan penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini akan memperdalam analisis mengenai kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia, khususnya dalam konteks rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Unit Rawat Jalan karena unit ini merupakan salah satu revenue center utama bagi rumah sakit. Dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas, rumah sakit harus memanfaatkan bukti fisik, seperti fasilitas dan teknologi, serta sikap profesional tenaga medis, agar dapat memenuhi ekspektasi pasien dan meningkatkan loyalitas mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan di rumah sakit Indonesia, serta memperkuat daya saing rumah sakit dalam menghadapi persaingan global yang semakin ketat.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat sejumlah permasalahan utama

yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di RS Bhayangkara Tarakan. Kekurangan tenaga medis, terutama dokter spesialis dan umum, menjadi kendala signifikan yang mengakibatkan peningkatan waktu tunggu pasien, beban kerja tenaga medis, serta risiko penurunan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas fisik seperti ruangan yang tidak memadai dan ketiadaan lift menghambat aksesibilitas bagi pasien dengan kebutuhan khusus dan menurunkan kenyamanan serta produktivitas staf. Status rumah sakit yang masih non-BLU semakin memperparah situasi, karena membatasi fleksibilitas anggaran yang diperlukan untuk meningkatkan fasilitas dan operasional rumah sakit. Ketiga isu ini, jika tidak segera diatasi, berpotensi menurunkan kepuasan pasien, memperburuk citra rumah sakit, dan meningkatkan risiko kehilangan pasien ke rumah sakit lain, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan daya saing

dan efektivitas pelayanan di era persaingan global yang semakin ketat.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di RS Bhayangkara Tarakan, terutama dalam konteks rawat jalan, serta mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh *Tangibles* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan.
2. Menganalisis pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan.
3. Menganalisis pengaruh *Responsiveness* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan.
4. Menganalisis pengaruh *Assurance* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan.
5. Menganalisis pengaruh *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan.

6. Menganalisis pengaruh simultan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien di RS Bhayangkara Tarakan..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *Crossectional* untuk memberikan gambaran yang jelas tentang keadaan saat ini dan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel yang ada. Penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit pada periode November 2024-Januari 2025., dengan populasi yang terdiri dari **100 responden** dari seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke RS Bhayangkara Tarakan selama tahun 2024. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang cukup untuk menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini data kuesioner dan data sekunder, yang diperoleh dari kuesioner dan data dokumen pendukung dari RS Bhayangkara Tarakan,. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif

memungkinkan peneliti menggunakan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik, sehingga menghasilkan temuan yang objektif. Metode ini cocok untuk melihat hubungan antara variabel dan menganalisis dampaknya. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, dan data dokumen pendukung dari RS Bhayangkara Tarakan yang secara bersama-sama membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45
	Perempuan	55	55
	Total	100	100
Usia (Tahun)	≤ 20	14	14
	21 – 30	41	41
	31 – 40	20	20
	41 – 50	9	9
	> 50	2	2
	Total	100	100
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	25	25

	Ibu Rumah Tangga	21	21
	Tidak Bekerja	10	10
	POLRI	5	5
	TNI	2	2
	Wiraswasta	23	23
	Karyawan Swasta	12	12
	ASN	2	2
	Total	100	100
Penjaminan	JKN (BPJS)	75	75
	Pribadi	15	15
	Asuransi lain	10	10
	Total	100	100
Kunjungan Rawat	1 - 3 kali	34	34
	4 - 6 kali	30	30
	7 - 10 kali	28	28
	>10 kali	8	8
	Total	100	100

Tabel di atas menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase dari beberapa kategori demografis responden yang terlibat dalam penelitian ini. Berikut adalah deskripsi dan pembahasan lebih lanjut mengenai setiap kategori:

Berdasarkan jenis kelamin, dari total 100 responden, mayoritas adalah

perempuan sebanyak 55%, sedangkan laki-laki berjumlah 45%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih banyak menggunakan layanan rawat jalan dibandingkan laki-laki. Fenomena ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi, kebutuhan kontrol rutin, atau kondisi medis yang lebih sering dialami oleh perempuan.

Dari segi usia, responden memiliki rentang usia yang beragam, dengan kelompok usia 21–30 tahun mendominasi sebanyak 41%. Kelompok usia ini merupakan usia produktif, yang umumnya memiliki tingkat mobilitas tinggi dan kemungkinan besar membutuhkan layanan kesehatan untuk pemeriksaan rutin atau pengobatan penyakit ringan. Kelompok usia 31–40 tahun berada di posisi kedua dengan 20%, diikuti oleh kelompok usia ≤ 20 tahun sebesar 14%. Sementara itu, kelompok usia 41–50 tahun berjumlah 9%, dan hanya 2% responden yang berusia di atas 50 tahun. Proporsi yang lebih rendah pada usia lanjut menunjukkan bahwa mereka mungkin lebih memilih layanan rawat inap atau memiliki akses terhadap fasilitas kesehatan lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan pekerjaan, pasien rawat jalan berasal dari berbagai latar belakang profesi. Mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa sebanyak 25%, diikuti oleh wiraswasta sebanyak 23% dan ibu rumah tangga sebanyak 21%. Selain itu, karyawan swasta mencakup 12% dari total responden, sementara mereka yang tidak bekerja berjumlah 10%. Responden yang berasal dari institusi seperti POLRI dan TNI masing-masing sebesar 5% dan 2%, sedangkan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 2%. Keberagaman profesi ini menunjukkan bahwa layanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan tidak hanya digunakan oleh masyarakat umum, tetapi juga oleh anggota institusi tertentu yang membutuhkan akses terhadap layanan kesehatan.

Dalam hal metode pembayaran atau penjamin layanan kesehatan, sebagian besar responden menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS, yaitu sebanyak 75%, sedangkan 15% membayar secara mandiri dan 10% menggunakan asuransi lain. Dominasi penggunaan BPJS menunjukkan bahwa rumah sakit ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi peserta program

jaminan kesehatan nasional, yang mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.

Frekuensi kunjungan pasien ke layanan rawat jalan juga menjadi aspek penting dalam analisis ini. Sebagian besar pasien memiliki frekuensi kunjungan sebanyak 1–3 kali dalam setahun, yaitu mencapai 34%. Selanjutnya, 30% responden telah berkunjung sebanyak 4–6 kali, diikuti oleh 28% responden yang mengakses layanan rawat jalan sebanyak 7–10 kali. Sementara itu, hanya 8% responden yang memiliki frekuensi kunjungan lebih dari 10 kali dalam setahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menggunakan layanan rawat jalan dalam frekuensi yang tidak terlalu sering, yang dapat mengindikasikan bahwa mereka hanya mengakses layanan ketika diperlukan atau dalam kondisi tertentu.

Dengan memahami karakteristik responden ini, penelitian ini dapat memberikan gambaran lebih lanjut mengenai bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan. Melalui model SERVQUAL, aspek-aspek utama dalam

pelayanan akan dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan, khususnya dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kelengkapan fasilitas yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pasien.

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil analisis data univariat yang telah disajikan pada variabel penelitian yaitu **Analisis SERVQUAL** (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dan **Loyalitas Pasien**, berikut adalah simpulan dari masing-masing variabel:

1. Analisis SERVQUAL

1) Tangibles (X1) – Fasilitas Fisik Rumah Sakit

Mayoritas pasien menilai fasilitas rumah sakit dalam kondisi baik. Sebanyak 53% responden sangat

setuju bahwa fasilitas rumah sakit nyaman dan bersih, sementara 65% merasa ruang tunggu nyaman. Tampilan fisik rumah sakit juga dinilai baik oleh 61% responden. Namun, hanya 28% responden yang merasa fasilitas rumah sakit sudah memadai untuk kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit telah menyediakan lingkungan yang bersih dan nyaman, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kelengkapan fasilitas demi kenyamanan pasien.

2) Reliability (X2) – Keandalan Layanan

Keandalan layanan rumah sakit mendapat penilaian positif dari pasien, dengan 61% responden merasa layanan sesuai dengan harapan dan 64% menyatakan rumah sakit dapat diandalkan. Selain itu, 60% pasien merasa bahwa solusi yang diberikan rumah sakit efektif dalam menangani masalah medis mereka. Meskipun mayoritas menilai layanan sudah konsisten (60%), masih ada 2% pasien yang merasa layanan rumah sakit belum sepenuhnya memberikan solusi

efektif. Oleh karena itu, peningkatan dalam memberikan solusi medis yang lebih komprehensif perlu dilakukan.

3) Responsiveness (X3) – Ketanggapan Staf

Staf rumah sakit dianggap tanggap dalam melayani pasien, dengan 47% responden sangat setuju bahwa staf cepat merespons kebutuhan pasien dan 44% setuju layanan rumah sakit cepat serta efisien. Namun, pada aspek waktu tunggu, 60% responden menilai waktu tunggu cukup singkat, sementara 2% masih merasa bahwa waktu tunggu perlu diperbaiki. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun rumah sakit sudah berupaya memberikan layanan cepat, masih ada kebutuhan untuk memperbaiki alur pasien agar lebih efisien.

4) Assurance (X4) – Jaminan Keamanan dan Kepercayaan

Kepercayaan pasien terhadap tenaga medis cukup tinggi, dengan 51% responden merasa aman dalam penanganan tenaga medis dan 52% menyatakan percaya terhadap kualitas layanan rumah sakit. Selain

itu, profesionalisme tenaga medis juga mendapat penilaian baik, dengan 56% responden menyatakan bahwa tenaga medis memiliki kompetensi yang tinggi. Namun, terdapat 1% responden yang merasa kurang yakin terhadap kualitas tenaga medis, yang menandakan perlunya peningkatan pelatihan dan komunikasi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien.

5) Empathy (X5) – Kepedulian terhadap Pasien

Sebagian besar pasien merasa tenaga medis menunjukkan empati yang tinggi dalam pelayanan. Sebanyak 45% responden sangat setuju bahwa tenaga medis memiliki tingkat empati yang baik, dan 58% merasa staf mendengarkan keluhan mereka dengan baik. Selain itu, 57% pasien merasa dihormati oleh staf rumah sakit, dan 59% menilai tenaga medis memperhatikan kebutuhan mereka. Meskipun mayoritas pasien puas dengan interaksi dan kepedulian tenaga medis, masih ada 1% responden yang merasa kurang diperhatikan, menunjukkan bahwa

aspek komunikasi interpersonal dapat lebih ditingkatkan untuk memastikan semua pasien merasa dihargai.

2. Loyalitas Pasien (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien di RS Bhayangkara Tarakan cukup tinggi. Sebanyak 46% pasien sangat setuju bahwa mereka akan kembali ke rumah sakit jika membutuhkan layanan medis, dan 54% setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, 43% pasien menyatakan sangat setuju akan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan teman, sementara 57% setuju. Dalam hal menjadikan rumah sakit ini sebagai pilihan utama untuk layanan kesehatan, 36% pasien sangat setuju, dan 64% setuju. Terakhir, 38% responden sangat setuju bahwa mereka tetap akan memilih rumah sakit ini meskipun ada rumah sakit lain dengan layanan serupa, sedangkan 62% setuju

Analisis Deskriptif Kuisiонер

Tabel Frekuensi Dan Nilai Rata-Rata

Variabel SERVQUAL

Variabel	Katego	Frequenc	Perce
	ri	y	nt

Tangible s (X1)	Kurang	13	13.00
	Baik		
	Baik	87	87.00
Reliabilit y (X2)	Kurang	17	17.00
	Baik		
	Baik	83	83.00
Responsi veness (X3)	Kurang	18	18.00
	Baik		
	Baik	82	82.00
Assuranc e (X4)	Kurang	16	16.00
	Baik		
	Baik	84	84.00
Empathy (X5)	Kurang	19	19.00
	Baik		
	Baik	81	81.00
Loyalitas Pasien (Y)	Kurang	23	23.00
	Baik		
	Baik	77	77.00

Tabel tersebut menunjukkan kecenderungan yang positif. Pada dimensi *Tangibles* (X1), sebanyak 87% pasien menilai fasilitas dan kelengkapan fisik rumah sakit dalam kategori "Baik," sementara 13% lainnya menilai "Kurang Baik."

Pada aspek *Reliability* (X2), yang mencerminkan keandalan tenaga medis dan sistem pelayanan, 83% pasien memberikan penilaian "Baik," sedangkan 17% menilai

"Kurang Baik." Dimensi *Responsiveness* (X3), yang mencerminkan ketanggapan tenaga medis terhadap kebutuhan pasien, juga memperoleh respons serupa, dengan 82% pasien menilai "Baik" dan 18% menilai "Kurang Baik."

Dimensi *Assurance* (X4), yang mencerminkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan medis yang diberikan, mendapatkan respons positif dari 84% pasien yang menilai "Baik," sedangkan 16% lainnya menilai "Kurang Baik." Sementara itu, aspek *Empathy* (X5), yang mengukur kepedulian tenaga medis terhadap pasien, mendapatkan skor sedikit lebih rendah, dengan 81% pasien menilai "Baik" dan 19% menilai "Kurang Baik."

Terakhir, dalam variabel *Loyalitas Pasien* (Y), sebanyak 77% pasien menunjukkan loyalitas yang "Baik" terhadap layanan rawat jalan RS Bhayangkara Tarakan, sedangkan 23% lainnya masih berada dalam kategori "Kurang Baik."

Secara keseluruhan, mayoritas pasien memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas layanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan. Namun, aspek *Empathy* dan *Loyalitas Pasien* masih perlu mendapat perhatian lebih lanjut guna

meningkatkan kepuasan serta keterikatan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Analisis Bivariat

Variabel	Loyalitas Pasien	N	Mean	SD	T-Hitung	95% CI (Min - Max)	P
Tanggables (X1)	Kurang	23	1.70	0.47	-	-	0.00
	Baik	77	1.92	0.27	2.9	0.38	0.004
Reliabilitas (X2)	Kurang	23	1.61	0.49	-	-	0.00
	Baik	77	1.90	0.30	3.3	0.45	0.001
Responsiveness (X3)	Kurang	23	1.22	0.42	-	-	0.00
	Baik	77	2.00	0.00	16.48	0.87	0.00
Assurance (X4)	Kurang	23	1.57	0.50	-	-	0.00
	Baik	77	1.92	0.27	4.4	0.51	0.00
Empathy (X5)	Kurang	23	1.57	0.50	-	-	0.00
	Baik	77	1.92	0.27	4.4	0.51	0.00

(X4)	Baik	77	1.92	0.27	0.19		
			0	0	8		
Empathy	Kurang	23	1.61	0.49	-	-	0.00
			0	9	2.8	0.44	5
(X5)	Baik	77	92		1 --		
			1.87	0.33	0.08		
			0	8	2		

Hasil Tabel analisis statistik menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan memiliki perbedaan yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Bhayangkara Tarakan. Pada variabel Tangibles (X1), pasien yang menilai aspek ini sebagai “Baik” memiliki rata-rata loyalitas lebih tinggi (Mean = 1.92, SD = 0.270) dibandingkan dengan pasien yang menilainya “Kurang Baik” (Mean = 1.70, SD = 0.470). Hasil uji t-test menunjukkan perbedaan yang signifikan ($t = -2.925$, $p = 0.004$).

Selanjutnya, variabel Reliability (X2) juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai rata-rata loyalitas pasien yang menilai aspek ini “Baik” lebih tinggi (Mean = 1.90, SD = 0.307) dibandingkan kelompok yang menilai “Kurang Baik” (Mean = 1.61, SD = 0.499).

Hasil uji t-test menghasilkan $t = -3.367$ dengan $p = 0.001$, menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan berdampak signifikan pada loyalitas pasien.

Pada variabel Responsiveness (X3), terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara kelompok pasien yang menilai layanan ini sebagai “Kurang Baik” (Mean = 1.22, SD = 0.422) dan “Baik” (Mean = 2.00, SD = 0.000), dengan $t = -16.482$ dan $p = 0.000$. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggapan cepat dari tenaga medis dan administratif memiliki dampak yang besar terhadap loyalitas pasien.

Aspek Assurance (X4) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, di mana pasien yang menilai faktor ini sebagai “Baik” memiliki rata-rata loyalitas lebih tinggi (Mean = 1.92, SD = 0.270) dibandingkan dengan pasien yang menilainya “Kurang Baik” (Mean = 1.57, SD = 0.507). Hasil uji statistik menunjukkan $t = -4.445$ dengan $p = 0.000$, yang berarti bahwa jaminan layanan, termasuk kompetensi tenaga medis dan keamanan dalam proses pelayanan, berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien.

Terakhir, variabel Empathy (X5) juga

memiliki perbedaan yang signifikan dalam mempengaruhi loyalitas pasien ($t = -2.892$, $p = 0.005$). Pasien yang menilai aspek empati sebagai “Baik” memiliki rata-rata loyalitas lebih tinggi (Mean = 1.87, SD = 0.338) dibandingkan dengan mereka yang menilai “Kurang Baik” (Mean = 1.61, SD = 0.499). Ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian tenaga medis terhadap kebutuhan pasien berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien. Responsiveness memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh perbedaan rata-rata yang paling tinggi dan nilai t-test tertinggi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan responsivitas layanan untuk memperkuat loyalitas pasien.

Analisis Multivariat

Uji F

Tabel Analisis Regresi Simultan Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.526	5	11.105	68.167	.000 ^b
	Residual	15.314	94	.163		
	Total	70.840	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Y

Hasil tabel analisis ANOVA dalam penelitian ini menunjukkan signifikansi yang tinggi dalam model prediksi yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan tahun 2024. Model regresi yang diujikan memberikan Sum of Squares sebesar 55.526 dengan derajat kebebasan (df) sebanyak 5, dan Mean Square sebesar 11.105. Nilai F yang dihasilkan adalah 68.167 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan pada level 0.01. Artinya, variabel-variabel yang digunakan

dalam model (dimensi *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5)) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Loyalitas (Y).

Nilai Residual sebesar 15.314 dengan derajat kebebasan (df) 94 menunjukkan sisa varians yang tidak dapat dijelaskan oleh model, sedangkan Total varians sebesar 70.840. Berdasarkan nilai-nilai ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar varians dalam Loyalitas (Y) dapat dijelaskan oleh lima dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis dalam penelitian ini.

Dengan hasil Sig. = 0.000, dapat dikatakan bahwa variabel-variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam mempengaruhi loyalitas pasien di RS Bhayangkara Tarakan. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas pelayanan pada kelima dimensi tersebut untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas pasien. Peningkatan kualitas pada setiap dimensi, terutama dalam hal responsivitas, keandalan, serta perhatian terhadap empati pasien, sangat penting dalam meningkatkan tingkat loyalitas pasien

terhadap rumah sakit ini.

Regresi Berganda

Tabel Analisis Regresi Berganda

Model	Unsta ndard ized Coeffi cients (B)	Stand ardize d Coeffi cients (Beta)	t	Sig.
Constant	-3.340		-2.177	0.032
Tangible _X1	-0.033	-0.033	-0.582	0.562
Reliabilit y_X2	0.212	0.196	1.363	0.176
Responsi veness_ X3	0.879	0.803	15.809	0.000
Assuranc e_X4	0.275	0.223	4.238	0.000
Empathy _X5	-0.169	-0.163	-1.145	0.255

Tabel yang disajikan menunjukkan hasil analisis regresi untuk memeriksa pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, yang merupakan variabel dependen dalam

penelitian ini. Dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis menggunakan model SERVQUAL meliputi *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5), sementara Loyalitas Pasien (Y) menjadi variabel terikat yang diukur melalui empat pernyataan terkait kesediaan pasien untuk kembali, merekomendasikan rumah sakit, memilih rumah sakit ini meskipun ada pilihan lain, dan kesetiaan terhadap rumah sakit.

Constant memiliki nilai koefisien B = -3.340 dengan nilai signifikansi 0.032, yang berarti jika semua dimensi kualitas pelayanan tidak ada (bernilai nol), loyalitas pasien akan memiliki nilai negatif. Hal ini tidak mencerminkan keadaan sebenarnya, karena secara teori loyalitas pasien tidak bisa bernilai negatif, namun hal ini memberi gambaran tentang pentingnya faktor-faktor lainnya dalam mempengaruhi loyalitas pasien.

Tangibles (X1), yang mencakup fasilitas fisik dan kenyamanan rumah sakit, memiliki koefisien B = -0.033 dengan nilai signifikansi 0.562, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

pasien. Ini berarti meskipun fasilitas rumah sakit nyaman, hal tersebut tidak cukup untuk mempengaruhi tingkat loyalitas pasien di RS Bhayangkara Tarakan.

Reliability (X2) menunjukkan koefisien B = 0.212 dan nilai signifikansi 0.176, yang juga lebih besar dari 0.05, mengindikasikan bahwa dimensi *Reliability* (keandalan layanan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Walaupun rumah sakit dianggap dapat diandalkan oleh pasien, faktor ini tidak cukup kuat untuk meningkatkan loyalitas pasien dalam konteks pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini.

Sebaliknya, *Responsiveness* (X3) memiliki koefisien B = 0.879 dan nilai signifikansi 0.000, yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas rumah sakit, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, memiliki pengaruh positif yang sangat besar terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa dilayani dengan cepat dan efisien lebih cenderung untuk tetap setia pada rumah sakit ini, merekomendasikannya kepada orang lain, dan kembali jika membutuhkan layanan medis.

Assurance (X4) menunjukkan

koefisien B = 0.275 dengan nilai signifikansi 0.000, yang juga signifikan dan menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap tenaga medis di rumah sakit ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Faktor seperti profesionalisme dan kompetensi tenaga medis memberikan keyakinan yang kuat bagi pasien untuk kembali memilih rumah sakit ini di masa mendatang.

Terakhir, Empathy (X5) memiliki koefisien B = -0.169 dan nilai signifikansi 0.255, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa Empathy atau perhatian dan empati tenaga medis tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit ini. Meskipun tenaga medis menunjukkan empati, pengaruhnya terhadap loyalitas pasien tidak cukup kuat jika dibandingkan dengan faktor responsivitas dan assurance.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan, faktor Responsiveness dan Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sementara faktor Tangibles, Reliability, dan Empathy tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini

mengindikasikan bahwa kecepatan layanan dan kepercayaan terhadap kualitas tenaga medis lebih penting dalam membangun loyalitas pasien dibandingkan dengan aspek fisik rumah sakit atau tingkat empati yang ditunjukkan oleh staf medis.

Koefisiensi Determinasi

Tabel Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.784	.772	.40362

Tabel Model Summary menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen yang terdiri dari *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) terhadap variabel dependen Loyalitas Pasien (Y) dalam konteks pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tarakan tahun 2024 dengan pendekatan SERVQUAL Model.

Nilai R = 0.885 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan yang diukur dengan lima

dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas pasien. Nilai ini mendekati 1, yang menandakan korelasi positif yang tinggi antara variabel-variabel independen dengan loyalitas pasien.

Selanjutnya, nilai R Square (R^2) = 0.784 menunjukkan bahwa 78.4% variasi dalam loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti. Dengan kata lain, model regresi ini memiliki daya jelaskan yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat loyalitas mereka. Sementara itu, 21.6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini, seperti faktor harga, promosi, rekomendasi dari pihak lain, atau pengalaman pribadi pasien di rumah sakit lain.

Nilai Adjusted R Square = 0.772 memberikan gambaran yang lebih akurat dengan menyesuaikan jumlah prediktor dalam model. Nilai ini tetap tinggi, yang menunjukkan bahwa meskipun terdapat penyesuaian terhadap jumlah variabel independen, model ini tetap mampu menjelaskan sekitar 77.2% dari variasi loyalitas pasien.

Terakhir, *Standard Error of the*

Estimate (SEE) = 0.40362 menunjukkan besarnya penyimpangan atau error dalam model ini. Nilai ini cukup rendah, yang mengindikasikan bahwa prediksi loyalitas pasien berdasarkan model ini cukup akurat. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RS Bhayangkara Tarakan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan loyalitas pasien. Faktor-faktor dalam SERVQUAL Model secara keseluruhan dapat menjelaskan sebagian besar variasi dalam loyalitas pasien, yang berarti bahwa peningkatan dalam dimensi-dimensi seperti responsiveness dan assurance dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan tingkat loyalitas pasien terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit ini.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan :

1. Karakteristik Responden: Responden terdiri dari 45% laki-laki dan 55% perempuan. Mayoritas berusia 21-30 tahun (41%), dengan 75% menggunakan JKN (BPJS) untuk layanan kesehatan. Sebagian besar responden bekerja

sebagai pelajar/mahasiswa (25%) dan wiraswasta (23%). Kunjungan rawat rumah sakit didominasi oleh mereka yang datang 1-3 kali (34%).

2. Jawaban Responden per Variabel: Pada *Tangibles* (X1), sebagian besar responden merasa fasilitas rumah sakit memadai, meski ada kritik terhadap kenyamanan ruang tunggu. Untuk *Reliability* (X2), mayoritas responden merasa layanan rumah sakit dapat diandalkan dan sesuai harapan. Di *Responsiveness* (X3), responden merasakan staf cepat tanggap dan efisien. *Assurance* (X4) menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap tenaga medis rumah sakit. Terakhir, di *Empathy* (X5), sebagian besar responden merasakan empati dari tenaga medis, meskipun ada sedikit perbedaan persepsi terkait perhatian terhadap pasien.

3. Berdasarkan dari hasil analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara semua dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Variabel *Responsiveness* (X3) memiliki korelasi paling tinggi dengan loyalitas pasien ($r = 0.857$, $p = 0.000$), diikuti oleh *Assurance* (X4) ($r = 0.394$, $p = 0.000$).

4. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p = 0.000$). *Responsiveness* (X3) memiliki pengaruh terbesar (koefisien 0.879, $p = 0.000$), diikuti oleh *Assurance* (X4) (koefisien 0.275, $p = 0.000$). Namun, *Empathy* (X5) memiliki pengaruh negatif (koefisien -0.169, $p = 0.255$). Model regresi menjelaskan 78.4% variasi loyalitas pasien. variasi dalam loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap loyalitas mereka, sementara 21.6% sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti harga, promosi, atau pengalaman pasien di rumah sakit lain.

DAFTAR PUSTAKA

Aghamolaei, T., Zare, S., & Ghanbarnejad, A. (2021). The impact of tangible aspects on patient satisfaction in public hospitals: A systematic review. *Journal of Hospital Management*, 16(2), 78-92.

- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2020). Tangible service quality and patient satisfaction in private hospitals: A comparative analysis. *International Journal of Healthcare Marketing*, 8(1), 45-60.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2021). The impact of reliability on patient loyalty in specialized hospitals. *International Journal of Healthcare Services*, 14(2), 112-128.
- Anderson, P., Miller, R., & Thompson, J. (2021). Workplace dynamics and healthcare choices: The role of job stability in outpatient care utilization. *Journal of Health Services Management*, 18(3), 112-128.
- Ardiansyah, D., et al. (2021). Faktor fisik rumah sakit dan dampaknya terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Indonesian Journal of Hospital Management*, 9(2), 55-70.
- Asosiasi Rumah Sakit Indonesia (ARSI). (n.d.). Tantangan rumah sakit dalam penerapan teknologi medis. Diakses dari <https://www.arsi.or.id>
- Balint, M. (1993). *The Doctor, His Patient and the Illness*. Churchill Livingstone.
- Brown, C., Wilson, D., & Carter, M. (2023). Chronic disease management and healthcare utilization patterns: A comparative study. *International Journal of Public Health*, 20(2), 78-94.
- Chaniotakis, I. E., & Lympelopoulous, C. (2019). Service quality effect on emotional and behavioral loyalty in hospital services. *Journal of Health Services Research*, 12(3), 201-218.
- Cross, R., & Smith, J. (1995). *Customer Bonding Strategies*. [Nama Penerbit].
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2020). The role of service reliability in building patient loyalty: A longitudinal study. *Journal of Healthcare Marketing*, 18(1), 55-74.
- Dewi, A., & Kusumawardani, R. (2022). Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(2), 45-58.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.

- Gremel, G., & Brown, T. (1997). Customer loyalty and its impact on business performance. *Journal of Consumer Research*, 24(3), 125-140.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Lexington Books.
- Harvard Business School. (n.d.). *Retaining Customers for Increased Profitability*. Harvard Business Review.
- Hesse, M., et al. (2021). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Loyalty: A Comparative Study in Healthcare Settings. *Journal of Healthcare Research*, 35(2), 145-160.
- Jones, L., Roberts, K., & Green, S. (2023). Age-related healthcare preferences: A study on hospital-based versus outpatient services. *Health Policy and Management Review*, 15(1), 45-60.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (n.d.). Statistik rumah sakit di Indonesia. Diakses dari <https://www.kemkes.go.id>
- Kim, J., et al. (2022). The Role of Empathy in Patient Satisfaction and Loyalty: A Comparative Study Across Hospital Types. *International Journal of Medical Services*, 28(4), 512-530.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A study in the healthcare sector. *Journal of Health Management*, 22(1), 53-67.
- Li, X., et al. (2022). The Role of Empathy in Patient Experience: Effects on Satisfaction and Loyalty in Healthcare Services. *International Journal of Healthcare Management*, 29(3), 310-328.
- Nurhayati, S., & Ahmad, T. (2024). Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan. *Journal of Health Informatics*, 12(1), 30-42.
- Ogilvy & Mather Direct. (n.d.). *The Impact of Customer Retention on Marketing ROI*. Marketing Journal.
- Oktaviani, R., et al. (2023). Service Quality Dimensions and Their Simultaneous Effects on Patient Loyalty in Hospitals. *Indonesian Journal of Healthcare Management*, 15(1), 78-95.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, H., & Utami, L. (2019). Pengaruh keramahan petugas dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 8(3), 67-80.
- Putri, M., & Setiawan, B. (2020). Teknologi medis modern dan peningkatan kualitas layanan rumah sakit daerah di Jawa Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 21-34.
- Rahmadani, T. (2023). Utilization of National Health Insurance (JKN) in Indonesian hospitals: A case study of type B and C hospitals. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 14(1), 33-48.
- Rahman, M., & Qureshi, J. A. (2019). The impact of service responsiveness on patient loyalty in healthcare. *International Journal of Medical Marketing*, 15(4), 89-102.
- Ramez, W. (2012). Patients' perception of healthcare service quality in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*, 3(18), 131-141.
- Reichheld, F. F. (1996). *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Harvard Business School Press.
- Santoso, R., & Rahmawati, F. (2023). Peran budaya organisasi dalam membentuk layanan prima di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(2), 89-102.
- Smith, J., Brown, K., & Taylor, L. (2022). Gender differences in healthcare-seeking behavior: A study on preventive care and chronic disease management. *Journal of Public Health Research*, 14(2), 45-60.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi Publisher.
- Verhoef, P. C., et al. (2022). The relationship between trust, affective commitment, satisfaction, and payment equity with customer referrals. *Journal of Business Research*, 140, 102-115.
- Wang, L., et al. (2023). Empathy in Healthcare: Examining Its Effect on Patient Trust and Satisfaction. *Global Medical Review*, 40(1), 33-50.

- Willan, R. (2020). *Manajemen rumah sakit: Strategi menghadapi tantangan globalisasi*. Jakarta: Pustaka Medika.
- Zeithaml, V. A. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality." *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46