

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi Mulut Provinsi Sulawesi Selatan

Adinda Ramadhani, Yuli Prapanca, Sonya Dewi
Universitas Respati Indonesia
adindafr@gmail.com

Abstrak

Globalisasi menuntut rumah sakit di Indonesia untuk menyeimbangkan fungsi sosial dengan profitabilitas melalui peningkatan mutu layanan guna membangun loyalitas pasien. Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap loyalitas pasien di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan. Menggunakan teknik *accidental sampling*, sebanyak 130 responden diambil dari rata-rata populasi bulanan sebesar 960 pasien selama periode Mei–Juni 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan regresi linear berganda.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* untuk variabel *tangible* (0,031), *reliability* (0,013), *responsiveness* (0,011), *assurance* (0,31), dan empati (0,018). Dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Namun, variabel *assurance* tidak ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

Abstract

Globalization requires Indonesian hospitals to balance social roles with profitability by optimizing service quality to foster patient loyalty. This quantitative study with a cross-sectional design aims to analyze the impact of dental and oral service quality on patient loyalty at RSKDGM South Sulawesi Province. Utilizing accidental sampling, 130 respondents were selected from an average monthly population of 960 patients between May and June 2024. Data were gathered via structured questionnaires and evaluated through multiple linear regression analysis.

Statistical results revealed *p-values* for tangibles (0.031), reliability (0.013), responsiveness (0.011), assurance (0.31), and empathy (0.018). The study concludes that tangibles, reliability, responsiveness, and empathy significantly influence patient loyalty. Conversely, the assurance variable shows no significant impact on patient loyalty at RSKDGM South Sulawesi Province.

Keywords: Quality of Service, Patient Loyalty

LATAR BELAKANG

Saat ini, dampak globalisasi mulai dirasakan di berbagai bidang, termasuk dalam sektor rumah sakit di negara Indonesia. Secara mendasar, eksistensi rumah sakit tidak terfokus pada ranah lembaga secara nonprofit semata, tapi juga dikaitkan dengan entitas profit yang tetap memiliki ranah keberfungsian dalam aspek sosial. Oleh karenanya butuh evaluasi secara berulang atas sistem manajemen yang diimplementasikan dalam suatu layanan kesehatan di rumah sakit.

Kualitas pelayanan adalah persoalan yang kompleks sebagai akibat dari dimensi dan indikatornya yang bervariasi dari berbagai pihak yang memiliki keterkaitan kuat dengan aspek layanan tersebut. Hal yang perlu digarisbawahi dalam pembahasan ini menegaskan jika layanan dalam konteks kesehatan gigi ataupun mulut menjadi ranah krusial atas keseluruhan pelayanan, di mana hal ini mengemban peran untuk mencapai pemerataan ataupun keterjangkauan bahkan peningkatan mutu secara komprehensif. (I. Dewanto 2016)

Untuk kepentingan evaluasi yang memiliki keterkaitan erat dengan aspek kepuasan dari pihak pasien yang didapatkan melalui jalur

pelayanan. Merujuk pada gagasan yang dikemukakan Parasuraman yang dikutip dalam Lupiyoadi, "pada dasarnya ada 5 dimensi secara esensi untuk dilibatkan dalam kalkulasi kualitas layanan yakni: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)."

(Lupiyoadi 2018)

Dalam pemasaran modern, loyalitas pelanggan menjadi salah satu tujuan utama dikarenakan hal tersebut dianggap sebagai aset berharga bagi korporasi terkait. Berlanjut ke imbalan atas loyalitas dari pihak pelanggan sifatnya jangka panjang atau hal ini juga dikaitkan dengan ranah kumulatif supaya mereka tetap loyal dan memberikan sejumlah keuntungan bagi pihak

korporasinya. (Gunawan 2013) (Griffin 2005)

Berdasarkan data yang tersedia, kunjungan pasien lama di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 11.807 pasien, sedangkan pada tahun 2022 jumlahnya sedikit menurun menjadi 11.609 pasien. Meskipun demikian, terdapat penurunan sebesar 1,7% dalam jumlah pasien pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini diduga terkait dengan aspek kualitas pelayanan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan data kunjungan pasien lama di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 11.807 pasien, sedangkan pada tahun 2022 jumlahnya sedikit menurun menjadi 11.609 pasien. Meskipun demikian, terdapat penurunan sebesar 1,7% dalam jumlah pasien pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu ulasan buruk pada ulasan google dan penurunan kunjungan pasien baru dari tahun 2021 hingga 2022 di RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan.

Maka dari itu diperlukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSKGM Provinsi Sulawesi Selatan sehingga dapat mengetahui unsur-unsur quality of service yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

TUJUAN

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSKGM Provinsi Sulawesi Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang menunjukkan sejauh mana suatu produk atau layanan dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas ini menjadi ukuran nilai dari layanan yang diterima konsumen, terutama dalam sektor jasa. Kualitas pelayanan melibatkan perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima dari layanan tersebut. (F. Tjiptono n.d.) (Wira 2014)

SERVQUAL dijadikan sebagai standar acuan dalam mengidentifikasi dimensi-dimensi penilaian kualitas layanan. SERVQUAL dalam hal ini yaitu Service Quality, yang diperkenalkan oleh Parasuraman dan dibahas dalam karya Lupiyoadi. SERVQUAL membedakan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati.

Kepuasan, secara sederhana, adalah perasaan senang dan lega ketika produk atau jasa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Oliver, kepuasan sebagai perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Dengan demikian, tingkat kepuasan tergantung pada seberapa baik kinerja yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan. (Supranto 2017)

Menurut Jill Griffin, yang dikutip oleh Hurriyati, loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang menunjukkan keputusan konsisten untuk terus membeli produk atau layanan dari perusahaan tertentu. Pasien yang setia dan konsisten mengikuti rencana perawatan medis dapat menjalin hubungan yang erat dengan rumah sakit dan membangkitkan rasa loyal. Oleh karena itu, untuk memastikan hubungan yang baik antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, penyedia harus secara efektif mengelola loyalitas pasien. (Hurriyati 2018)

Sementara itu, apabila pasien menyalurkan rekomendasi yang menguntungkan tentang layanan melalui mulut ke mulut, hal ini dapat

memperbaiki pandangan atas layanan tersebut. Mempertahankan loyalitas pasien juga menguntungkan bagi pasien itu sendiri, karena memungkinkan mereka untuk mendapatkan hasil perawatan yang lebih baik melalui perencanaan perawatan yang optimal dan menjaga hubungan yang harmonis dengan penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik, penyedia layanan harus secara efektif mengelola loyalitas pasien. (Pinem 2019)

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2024.

Subjek yang menjadi populasi penelitian yaitu pasien yang datang ke RSKDGM Provinsi Sulawesi Selatan untuk pemeriksaan dan perawatan gigi dan mulut dalam rentang waktu tertentu. Pada tahun 2022, catatan menunjukkan bahwa ada 11.807 kunjungan pasien berulang. Jumlah pasien selama 3 bulan sebanyak 2.902 dengan rata-rata pasien perbulan sebanyak 960 pasien. Metode yang dipilih peneliti untuk mengambil sampel berupa *accidental sampling*, dimana responden dipilih secara kebetulan dari individu yang tersedia atau hadir saat penelitian dilakukan. Metode penelitian ini menggunakan metode analisa regresi logistik. Penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas, yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan pada variabel terikat yaitu loyalitas pasien (Y).

Data yang digunakan pada penelitian ini,

yaitu data primer wawancara kepada pasien yang telah melakukan kunjungan ulang dengan mengisi kuesioner yang menggunakan skala likert 1-4 dan data sekunder berupa laporan kunjungan ulang pasien.

Pengolahan data dan analisa data melalui *editing, coding, entry data, cleaning*. Analisa data melalui uji chi square dan uji regresi berganda.

HASIL

Hasil Deskripsi Analisis

Hasil analisa pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, sebagai berikut:

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	55	42
Perempuan	75	58
Total	130	100

Responden yang paling mendominasi berdasarkan tingkat jenis kelaminnya menurut data Tabel 5.1 yaitu responden perempuan sejumlah 58% atau 75 responden. Sementara responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 42% atau 55 responden.

Usia		
Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 18 tahun	1	0,76
18 - 20	9	6,92
21 - 30	44	33,84
31 - 40	37	28,46
41 - 50	15	11,53
51 – 60	16	12,30
60+	8	6,15
Total	130	100

Responden yang paling mendominasi berdasarkan tingkat usianya menurut data Tabel 5.2 yaitu responden dengan usia 21 tahun hingga 30 tahun sejumlah 33,84% atau 42 responden. Sementara responden yang paling sedikit yaitu responden yang berusia dibawah 18 tahun

sejumlah 0,76% atau 1 responden.

Hasil Uji Chi Square

Tangible (Bukti Fisik)

Tangibil e	Loyalitas				Total	
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	%
Baik	4	77,5	1	22,4	58	10
	5	9	3	1		0
Tidak	2	36,1	4	63,8	72	10
Baik	6	1	6	9		0
Total	7	54,6	5	45,3	13	10
	1	2	9	8	0	0

Tabel di atas merepresentasikan adanya 77,59% pasien yang loyal sebab adanya bukti fisik mendorong persepsi baik pasien, dimana nilai persentase ini melebihi jumlah pasien yang tidak loyal yaitu sejumlah 22,41%. Sebaliknya, untuk pasien dengan persepsi buruk terhadap bukti fisik, tingkat loyalitas hanya sebesar 36,11%, sedangkan yang tidak loyal mencapai 63,89%.

Reliability (Keandalan)

Reliabili ty	Loyalitas				Total	
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	%
Baik	5	74,6	1	25,3	71	10
	3	5	8	5		0
Tidak	1	30,5	4	69,4	59	10
Baik	8	1	1	9		0
Total	7	54,6	5	45,3	13	10
	1	2	9	8	0	0

Tabel di atas merepresentasikan adanya 74,65% pasien yang loyal sebab adanya keandalan pelayanan dan memengaruhi persepsi pasien, dimana nilai persentase ini melebihi jumlah pasien yang tidak loyal yaitu sejumlah 25,35%. Sebaliknya, pasien dengan persepsi buruk terhadap keandalan pelayanan memiliki tingkat

loyalitas sebesar 30,51%, sedangkan yang tidak loyal mencapai 69,49%.

Responsiveness (Daya Tanggap)						
Responsiveness	Loyalitas				Total	
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	%
Baik	4	69,0	2	30,9	71	10
	9	1	2	9		0
Tidak Baik	2	37,2	3	62,7	59	10
	2	9	7	1		0
Total	7	54,6	5	45,3	13	10
	1	2	9	8	0	0

Tabel di atas menunjukkan bahwa pasien yang memiliki persepsi baik mengenai daya tanggap menunjukkan tingkat loyalitas sebesar 69,01%, jauh lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak loyal, yaitu 30,99%. Sebaliknya, pasien dengan persepsi buruk tentang daya tanggap memiliki tingkat loyalitas sebesar 37,29%, sedangkan yang tidak loyal mencapai 62,71%.

Assurance (Jaminan)						
Assurance	Loyalitas				Total	
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	%
Baik	38	69,09	17	30,91	55	100
Tidak Baik	33	44	42	56	75	100
Total	71	54,62	59	45,38	130	100

Tabel di atas merepresentasikan adanya 69,09% pasien yang loyal sebab adanya jaminan layanan yang baik dan memengaruhi persepsi pasien, dimana nilai persentase ini melebihi jumlah pasien yang tidak loyal yaitu sejumlah 30,91%. Sebaliknya, pasien dengan persepsi buruk tentang jaminan pelayanan memiliki tingkat loyalitas sebesar 44%, sedangkan yang tidak loyal mencapai 56%.

Empati						
Empati	Loyalitas				Total	
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	%
Baik	52	72,22	20	27,78	72	100
Tidak Baik	19	32,76	39	67,24	58	100
Total	71	54,62	59	45,38	130	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa pasien dengan persepsi empati baik memiliki tingkat loyalitas sebesar 72,22%, melebihi nilai persentase pasien tanpa loyalitas yaitu 27,78%. Sebaliknya, pasien dengan persepsi empati buruk memiliki tingkat loyalitas sebesar 32,76%, sementara yang tidak loyal mencapai 67,24%.

<i>Hasil Uji Regresi Berganda</i>		
<i>Variabel</i>	<i>Koefisien</i>	<i>Signifikansi</i>
<i>Tangible</i>	.165	.031
<i>Reliability</i>	.275	.013
<i>Responsiveness</i>	.189	.011
<i>Assurance</i>	.083	.310
<i>Empati</i>	.114	.018

Pada tabel diatas menunjukkan pengaruh kelima variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

Koefisien variabel *Tangible* (X) sebesar 0,165, merepresentasikan adanya penambahan Y sejumlah 0.165 setiap peningkatan satu satuan variabel X1. Kemudian nilai signifikansinya sebesar 0.031 sehingga diputuskan tolak hipotesis nol, sehingga *tangible* (X1) memengaruhi

Loyalitas pasien (Y) secara signifikan.

Koefisien variabel *Reliability* (X2) sebesar 0,275, merepresentasikan adanya penambahan Y sejumlah 0.275 setiap peningkatan satu satuan variabel X2. Kemudian nilai signifikansinya sebesar 0.013 sehingga diputuskan tolak hipotesis nol, sehingga *reliability* (X2) memengaruhi Loyalitas pasien (Y) secara signifikan.

Koefisien variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 0,189, merepresentasikan adanya penambahan Y sejumlah 0.189 setiap peningkatan satu satuan variabel X3. Kemudian nilai signifikansinya sebesar 0.011 sehingga diputuskan tolak hipotesis nol, sehingga *responsiveness* (X3) memengaruhi Loyalitas pasien (Y) secara signifikan. Dengan demikian, X3 didapatkan memiliki nilai pengaruh signifikansi yang paling tinggi.

Variabel *Assurance* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y, diketahui dari nilai signifikansinya yang lebih dari taraf signifikansi 5%.

Koefisien variabel Empati (X5) sebesar 0.114, merepresentasikan adanya penambahan Y sejumlah 0.114 setiap peningkatan satu satuan variabel X5. Kemudian nilai signifikansinya sebesar 0.018 sehingga diputuskan tolak hipotesis nol, sehingga empati (X5) memengaruhi Loyalitas pasien (Y) secara signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel *Tangibles* terhadap Loyalitas Pasien

P-value yang didapatkan dari hasil uji statistik *chi-square* tidak melebihi 0,05 yakni 0,031, yang menandakan RS memiliki bukti fisik yang baik berdampak terhadap loyalitas pasien secara signifikan. Pernyataan dalam penelitian ini selaras dengan temuan Anatha Pindika dkk (2022), yang mengungkapkan bahwa tangibilitas atau bukti fisik memiliki dampak positif pada

loyalitas pasien. Semakin baik kualitas bukti fisik atau fasilitas klinik, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien, dan sebaliknya. (Anatha Pindika Teguh, Sunaryo Oentara 2022)

Hasil wawancara mengungkap bahwa kualitas *tangible* (bukti fisik) yang baik dipengaruhi oleh penampilan profesional dan sopan dari dokter, perawat, serta staf rumah sakit, ditambah dengan peralatan medis yang lengkap dan ruang pemeriksaan yang nyaman. Sebaliknya, bagi responden yang menilai kualitas *tangible* kurang memuaskan, masalah utamanya adalah kebersihan dan kerapian ruang tunggu yang dinilai belum optimal, serta antrian yang panjang, membuat ruang tunggu terasa sempit dan kurang menyenangkan.

Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap Loyalitas Pasien

P-value yang didapatkan dari hasil uji statistik *chi-square* tidak melebihi 0,05 yakni 0,013, yang mengindikasikan bahwa tingkat keandalan di RS baik dan berkontribusi dan berdampak terhadap loyalitas pasien secara signifikan. Penemuan dalam penelitian ini didukung oleh Tjiptono (2008), yang menyatakan bahwa indikator untuk menilai dimensi kehandalan pelayanan, seperti konsistensi kinerja dan sifat terpercaya, memiliki dampak positif yang signifikan dalam menciptakan loyalitas pelanggan. (F. Tjiptono 2008).

Dari hasil penelitian ini, mayoritas responden menganggap kehandalan pelayanan berada pada kategori baik. Faktor-faktor yang mendukung kehandalan ini termasuk kemampuan tenaga medis termasuk staf rumah sakit dan perawat dalam memproses pendaftaran dan penerimaan pasien

dengan efisien, responsivitas perawat dan staf dalam menangani keluhan pasien, serta dokter yang memberikan informasi lengkap selama proses pelayanan dan pemeriksaan kesehatan.

Pengaruh Variabel *Responsiveness* terhadap Loyalitas Pasien

P-value yang didapatkan dari hasil uji statistik chi-square tidak melebihi 0,05 yakni 0,011, yang mengindikasikan persepsi pasien terhadap daya tanggap staf medis secara langsung mempengaruhi tingkat loyalitas mereka. Hasil penemuan dalam penelitian didukung oleh Paidin (2020) dan Sabihaini (2002), yang mengemukakan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap mencakup kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan masalah pasien, keramahan, kecepatan dalam pelayanan administrasi dan pendaftaran, serta ketersediaan peralatan yang dibutuhkan. Semakin baik daya tanggap sumber daya manusia, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien. (Paidin 2022) (Sabihaini 2002)

Berdasarkan hasil wawancara, faktor yang membuat responden menilai *responsiveness* sebagai baik meliputi kecepatan dan kesiapan perawat, petugas medis, staf, dan dokter dalam memenuhi kebutuhan pasien. Adanya tenaga medis yang bersikap baik, ramah, dan segera menanggapi masalah maupun keluhan yang disampaikan oleh pasien bisa berdampak terhadap peningkatan kepuasan responden.

Pengaruh Variabel Assurance terhadap Loyalitas Pasien

Pada uji hipotesis dimensi jaminan (assurance), diperoleh p-value melebihi 0,05 yaitu 0,310. Kondisi ini merepresentasikan tingkat loyalitas pasien bukan dipengaruhi oleh persepsi mereka terkait layanan yang diberikan pihak rumah sakit. Hasil ini mengindikasikan penilaian yang diberikan responden atas jaminan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dalam kategori kurang sebab jaminan yang diberikan pihak

rumah sakit belum memadai.

Temuan dalam penelitian ini tidak selaras dengan hasil penelitian Parasuraman et al. (1994) dan Cronin et al. (2000), yang mendapati adanya dimensi assurance memengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan.

Berdasarkan wawancara, responden yang menilai assurance baik mengungkapkan bahwa mereka merasa dokter memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai dalam mendiagnosis penyakit, serta mampu menjawab pertanyaan dengan baik. Pasien juga merasa aman karena kepercayaan yang mereka miliki terhadap dokter. Selain itu, sikap ramah dan sopan dari perawat serta petugas turut mendukung penilaian positif. Sebaliknya, beberapa responden merasa jaminan belum memadai, terutama dalam hal keamanan barang bawaan pasien yang dianggap kurang terjamin di rumah sakit.

Pengaruh Variabel Empati terhadap Loyalitas Pasien

Pada uji hipotesis keempat, yaitu empati, didapatkan p-value tidak melebihi 0,05 yaitu 0,018, mengartikan adanya hubungan diantara dimensi empati dan loyalitas pasien secara signifikan. Ini menunjukkan tindakan pihak rumah sakit yang memberikan empati kepada pasien akan memengaruhi persepsi pasien yang nantinya berdampak terhadap loyalitas pasien secara langsung. Telaksananya penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan bahwa rumah sakit telah berhasil menciptakan pengalaman empati yang memuaskan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien dan mendorong mereka untuk kembali lagi. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Parasuraman et al. (1994) dan

Haryono et al. (2006), menjelaskan adanya korelasi positif antara dimensi empati dan loyalitas pasien.

Dalam penelitian ini, mayoritas pasien berada pada kategori empati yang baik. Berdasarkan wawancara dengan responden, beberapa faktor yang mendukung penilaian positif terhadap empati meliputi perhatian penuh yang diberikan oleh dokter dan perawat kepada pasien, kemudahan dalam pengurusan administrasi, serta layanan yang mengesampingkan status sosial ekonomi pasien dan berpegang pada prinsip keadilan.

KESIMPULAN

Sejumlah kesimpulan yang bisa ditarik dari hasil pembahasan dan penganalisaan sebelumnya, yakni:

Ditemukan adanya korelasi faktor *tangibles* dengan loyalitas di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan.

Ditemukan adanya korelasi faktor *reliability* dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan.

Ditemukan adanya korelasi faktor *responsiveness* dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan.

Ditemukan tidak adanya korelasi faktor *assurance* dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan.

Ditemukan adanya korelasi faktor *empathy* dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan.

Ditemukan adanya korelasi *responsiveness* dengan loyalitas pasien di RSKD Gigi dan Mulut, Sulawesi Selatan secara kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. 2011. *The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health care quality-*

patient trust relationship.

International Journal of Marketing Studies, pp. 103–127.

Adebisi, O.S., Lawal, K. O. 2017. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Pharmaceutical Firms. Nigerian Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review.

Anatha P. T, Sunaryo O. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4(6), 2452–2463.

Anjaryani, Wike D. 2009. KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI RSUD TUGUREJO SEMARANG. Semarang: Universitas Diponegoro.

Berlianty A., Nurhayani. 2013. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar. Makassar: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Cronin, Joseph, et all.2000. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer

- Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*.
- Dewanto, I dan Lestari, N. I. (2014). Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional, 1–44
- Etta M., Sangadji, Sophia. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, Weli H., dkk. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon). Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Haryanto, Erwin, Kusnanto H, Nusyirwa M. S. 2006. Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah. Working Paper Series, Universitas Gajah Mada.
- Karya T. B, Kusuma A. P. 2014. Hubungan Antara Persepsi Kesesuaian Tarif Kapitasi dalam Jaminan Kesehatan nasional (JKN) dengan Kepuasan Kerja Dokter Praktik Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kota Semarang.
- Kemenkes. 2004. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004
- Kemenkes. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020
- Kotler, P., Shalowitz, J., Dan Stevens, R. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System*. San Fransisco, JosseyBass.
- Laksono Trisnantoro. 2005. Aspek strategis dalam Manajemen Rumah Sakit, cetakan pertama, yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lupiyoadi. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nurrahmi, Al Fikri. 2018. Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. BALANCE: Economic, Business, Management and

- Accounting Journal, 15(02).
- Mu'ah, Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama publishing.
- Muhammad Teguh Putra. 2012. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Pulau Kodingareng Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*.
- Nita Herlina, Nurdiana Dewi, Suka Dwi Raharja. 2016. *Gambaran Dan Permintaan Pasien Terhadap Fasyankes Gigi Di Puskesmas Kota Banjarmasin*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.
- Ningrum R. M, Huda Nuh S. K., Liestyaningru, W. and Christina Yulastuti, M.Kep., Ns.m, M. K. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan, Surabaya, STIKES Hang Tuah Surabaya*, pp. 1–20. doi: 10.1038/cddis.2011.1
- Nugroho. 2019. *Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*. Jurnal Keperawatan, 2(2), 36–41.
- Paidin. 2020. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rs Pku 'Aisyiyah Boyolali*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parasuraman, et all. 1994. *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research*". Journal Of Marketing.
- Pinem S., Husnan L, Handayani B. R. 2019. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty With Moderating Effect of Customer Satisfaction in Ditlantas Polda NTB*.
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta, 129, p.29.
- Sabihaini. 2002. *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Kajian Empirik*", Usahawan, No.02 Th xxxi pp.29-36
- Sasmita R. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pasa Nasabah PT.Asiransi Jiwasraya (PERSERO) Malang Regional Office)*. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, vol. 6, no. 1.
- Solehuddin. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien*. Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan.

- Sugiono E, Nurwulandari A, Khairina F. 2021. The Effect of Promotion Mix on Sales Performance Mediated by Customer Loyalty at Paul Bakery Kota Kasablanka Jakarta. *ENDLESS: International Journal of Futures Studies*.
- Suharto, Akhmad. 2014. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, Vol 13 No 2 (2014)
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Rineka Cipta, 2011.
- T. B Karya, A. P. Kusuma. 2014. Hubungan Antara Persepsi Kesesuaian Tarif Kapitasi Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Kepuasan Kerja Dokter Praktik Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Kota Semarang Tahun 2014.
- Tjiptono F. 2017. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Utari. 2018. Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Wira D. 2014. Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2 (2): 150-155.
- Y. W. Bata, M. Arifin, M. A. Darmawansyah. 2018. Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada*, 2-13.
- Yusnita E. 2018. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Kraton Kabupaten Pekalongan. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Zhou W. J, et al. 2017. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review.

International Journal for Quality in Health
Care, 442–449.