

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHARAP LOYALITAS : ANALISIS DI SEBUAH FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION ON LOYALTY: ANALYSIS IN A FIRST LEVEL HEALTH FACILITIES (FKTP) NATIONAL HEALTH INSURANCE PROGRAM (JKN)

Agus Dwi Sugiharto <sup>1\*</sup>, Syamsu Hidayat <sup>2</sup>, Rosyidah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta Indonesia

Jl. Prof. DR. Soepomo Sh. Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Indonesia

\*Authors Correspondence : [agusdwi96ad@gmail.com](mailto:agusdwi96ad@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: April 2023

Accepted: Oct 2023

Published Online : Dec 2023

#### Keywords:

Service Quality;

Patient

Satisfaction;

Patient Loyalty

### ABSTRACT

JKN health insurance is very important for the people of Indonesia, especially in First Level Health Facilities (FKTP), which are located in one of the pharmacies in Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty at Individual Practicing Doctors (DPP) as one of the First Level Health Facilities (FKTP) in the National Health Insurance Program (JKN). This study used primary data obtained through filling out questionnaires for all outpatients who visited individual practicing doctors (DPP), first-level health facilities (FKTP), and national health insurance (JKN) at Sita's pharmacy. The analytical method used in this research is structural equation modeling – partial least squares (SEM – PLS). The results of the partial least square (PLS) analysis show that patient satisfaction has no significant effect on patient loyalty using the First Level Health Facilities (FKTP) and National Health Insurance (JKN) 2. Service quality has a significant effect on patient satisfaction using First Level Health Facilities (FKTP) and National Health Insurance (JKN) (3). Service quality has a significant effect on patient loyalty when using the National Health Insurance (JKN) First Level Health Facilities (FKTP).

#### Kata kunci:

Kualitas

Pelayanan;

Kepuasan

Pasien;

Loyalitas Pasien

### ABSTRAK

Asuransi kesehatan JKN sangat penting bagi masyarakat Indonesia, khususnya di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang diantaranya berada di salah satu apotik yang berada di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Dokter Praktek Perorangan (DPP) sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner semua pasien rawat jalan yang berkunjung ke dokter praktik perorangan (DPP) Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Apotik Sita. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil analisis *Partial Least Square (PLS)* menunjukkan Kepuasan Pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 3). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).



An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY NC) license. Copyright © 2023 by Authors

## PENDAHULUAN

Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Menurut Hasan, orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang disebut dengan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan akan muncul dengan sendirinya seiring dengan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (1). Studi literatur yang dikemukakan oleh Widodo menyebutkan bahwa kepuasan dan loyalitas yang tinggi di pelayanan kesehatan primer dapat meningkatkan cakupan kesehatan di Indonesia (2).

Penelitian Ayu dan Pratiwi, menyebutkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dengan umum pada dimensi keselamatan pasien, dimensi efektivitas dan efisiensi pelayanan dan dimensi pelayanan yang berorientasi pada pasien, dimana pasien umum mendapatkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS (3). Menurut Permenkes No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (4) Setiap peserta BPJS dapat memilih puskesmas, Dokter Praktik Perorangan (DPP), praktik dokter gigi, klinik pratama dan RS kelas D pratama sebagai FKTP.

Dokter Dokter Praktik Perorangan (DPP), merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang memiliki jam pelayanan lebih panjang dan fasilitas yang lebih minimal bila dibandingkan dengan FKTP lain seperti puskesmas dan klinik pratama, seperti misalnya laboratorium dan farmasi yang tidak 1 atap. Seperti kita ketahui bersama, pasien peserta BPJS Kesehatan akan memilih FKTP masing-masing dari sisi jam pelayanan dan ketersediaan fasilitas kecenderungan pasien akan memilih puskesmas atau klinik pratama, tetapi kepesertaan di DPP tidak kekurangan peminat, hal ini menarik untuk diteliti, apakah yang menyebabkan pasien memilih DPP sebagai FKTP BPJS mereka.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dokter Praktek Perorangan (DPP).

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Metode penelitian dilakukan secara *cross sectional* yaitu objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan secara simultan atau dalam waktu yang bersamaan. Variabel dalam penelitian ini adalah variable latent yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung ke dokter praktik perorangan (DPP) Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Apotik Sita. Pengambilan sampel dengan metode *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
<b>Umur</b>		
17-27	17	17%
28-38	10	10%
39-49	19	19%
50-60	21	21%
61-71	33	33%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	34	34%
Perempuan	66	66%
<b>Pendidikan</b>		
SMP	11	11%
SMA	27	27%
Diploma	25	25%
S1/S2	37	37%
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	27	27%
Wiraswasta	15	15%
Karyawan	17	17%
Swasta		

Lainnya	41	41%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1x dalam sebulan	31	31%
2x dalam sebulan	45	45%
3x dalam sebulan	24	24%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas subyek penelitian kebanyakan berumur 61-71 tahun yakni 33%. Hal ini berarti bahwa rentang usia responden rata-rata usia lansia, kelompok lansia lebih sering berkunjung ke DPP menggunakan BPJS mereka. Pada penelitian ini, jenis kelamin perempuan lebih mendominasi. Dari segi pendidikan didominasi oleh pendidikan S1/S2 hal ini berarti tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pemahaman dan ekspektasi terhadap pelayanan kesehatan. Di dalam jenis pekerjaan responden mempengaruhi kebutuhan dan harapan terhadap fasilitas kesehatan. Pada penelitian ini didomini oleh pekerjaan lainnya di luar PNS/TNI/POLRI, wiraswasta dan karyawan swasta. Dalam sebulan frekuensi kunjungan ke Dokter Praktik Perorangan (DPP) rata-rata 2x dalam sebulan.

#### Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dalam penelitian ini dianalisis dengan beberapa kriteria meliputi validitas konvergen dan reliabilitas komposit. Uji validitas konvergen dapat dilakukan dengan mengamati nilai outer loading factors dari variabel teramati dalam model memenuhi syarat yang baik, outer loading factors dari variabel-variabel teramati dalam model telah memenuhi syarat yang baik, yaitu  $> 0,70$  (5). Nilai muatan faktor (faktor loading) dipaparkan pada Tabel 2.

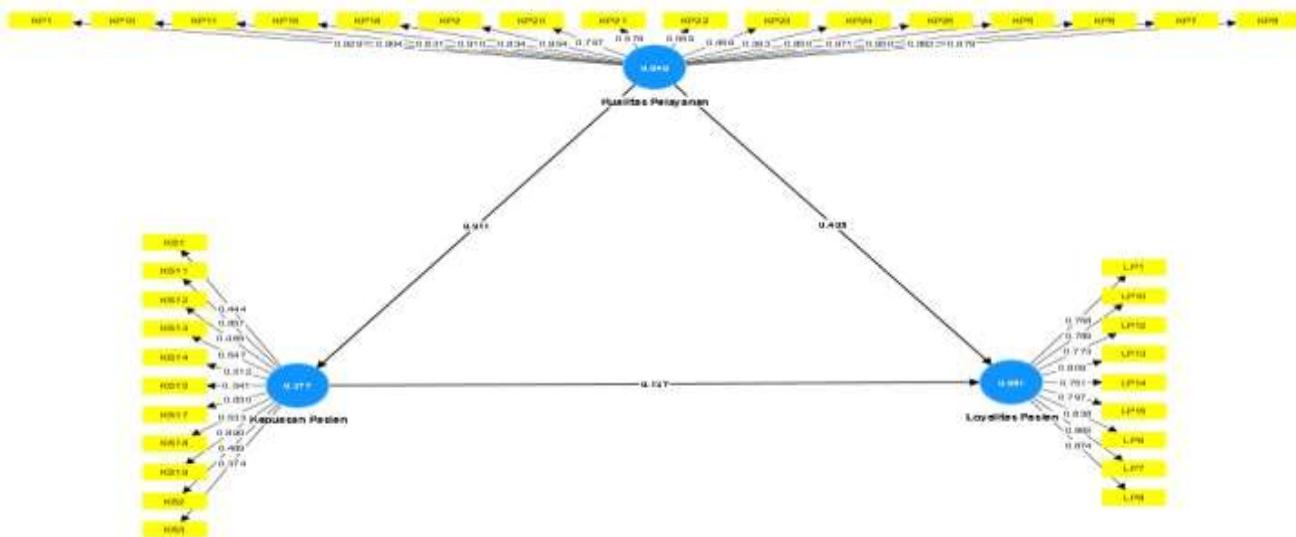
#### Hasil Uji Validitas

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan survei terhadap pasien yang datang ke Apotek Sita Yogyakarta yang menggunakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga untuk mengetahui item-item dalam kuesioner valid dan mengetahui keandalan hasil jawaban responden, maka dilakukan uji validitas untuk masing-masing indikator dan uji reliabilitas.

**Tabel 2. Hasil Analisa Loading Factor**

	<b>Outer loadings</b>
KP1 <- Kualitas Pelayanan	0.935
KP10 <- Kualitas Pelayanan	0.920
KP15 <- Kualitas Pelayanan	0.925
KP18 <- Kualitas Pelayanan	0.859
KP2 <- Kualitas Pelayanan	0.958
KP20 <- Kualitas Pelayanan	0.782
KP25 <- Kualitas Pelayanan	0.871
KP5 <- Kualitas Pelayanan	0.978
KP6 <- Kualitas Pelayanan	0.956
KP7 <- Kualitas Pelayanan	0.870
KP8 <- Kualitas Pelayanan	0.985
KS11 <- Kepuasan Pasien	0.948
KS17 <- Kepuasan Pasien	0.930
KS19 <- Kepuasan Pasien	0.948
LP1 <- Loyalitas Pasien	0.750
LP10 <- Loyalitas Pasien	0.784
LP12 <- Loyalitas Pasien	0.762
LP13 <- Loyalitas Pasien	0.799
LP14 <- Loyalitas Pasien	0.746
LP15 <- Loyalitas Pasien	0.795
LP6 <- Loyalitas Pasien	0.847
LP7 <- Loyalitas Pasien	0.874
LP8 <- Loyalitas Pasien	0.880

Hasil pengujian validitas pada masing-masing indikator variabel laten yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan menggunakan bantuan software SmartPLS 4.0 menunjukkan bahwa indicator tersebut dikatakan valid. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat indikator validitas yang ditunjukkan oleh nilai loading factor ( $\lambda$ ). Jika nilai loading ( $\lambda$ )  $\geq 0,70$  maka indikator tersebut dikatakan valid, namun jika  $\lambda < 0,70$  maka indikator dikatakan tidak valid dan harus dihilangkan dari analisis karena hal ini mengindikasikan bahwa indikator tersebut tidak cukup baik digunakan untuk mengukur variabel laten. Uji validitas indicator disajikan pada tabel 2. Setelah pengujian validitas indikator, diperoleh diagram jalur dengan skema path seperti pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 4.1 Diagram Jalur Persamaan Struktural

### Hasil Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan cukup reliabilitas bila variabel tersebut mempunyai nilai composite reliability dan cronbach's alpha lebih besar dari 0.7. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel laten dengan bantuan software SmartPLS 4.0. Berdasarkan Tabel 3 hasil pengujian menunjukkan bahwasaluruh variabel laten dalam penelitian semuanya mempunya nilai composite reliability dan cronbach's alpha lebih besar dari 0.7. Hal ini menggambarkan konsistensi internal. Setiap indikator mempunyai konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel latennya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada variabel laten sudah mempunyai reliabilitas yang kuat atau sudah mampu untuk mengukur variabelnya.

Tabel 3 Hasil Reliabilitas Komposit

Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan Pasien	0.868
Kualitas Pelayanan	0.958
Loyalitas Pasien	0.934
	0.933
	0.972
	0.954

### Hasil Analisa Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk variabel dependen, nilai koefisien path dan t hitung tiap path untuk uji signifikansi antar variabel dalam model. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik prediksi dari model penelitian yang diajukan. Nilai  $R^2$  0.75, 0.5, dan 0.25 untuk setiap laten endogen dalam model struktural dapat diinterpretasikan sebagai substansial, moderat dan lemah. Tabel 4 menyajikan nilai  $R^2$  untuk variabel dependen variabel loyalitas.

Tabel 4 Nilai  $R^2$  Inner Model

R-square	Interpretasi
Kepuasan Pasien	0.829 Substansial
Loyalitas Pasien	0.387 Moderate

Dari Tabel 4 menggambarkan bahwa hasil uji nilai R-square untuk variabel kepuasan pasien lebih besar dari 0.83, artinya bahwa model hubungan yang dibangun adalah substansial. Nilai R-square untuk variabel loyalitas pasien sebesar 0.39, artinya model hubungan yang dibangun dalam kategori moderat. Hasil R-square untuk kepuasan pasien sebesar 83%. Artinya terdapat variabel lain sebesar 17% yang mempengaruhi minat menggunakan. Variabel lain tersebut adalah Kebutuhan dan keinginan yang dirasakan pasien, pengalaman masa lampau ketika berobat,

pengalaman dari orang lain yang menceritakan kualitas jasa tersebut, komunikasi melalui iklan dan pemasaran lainnya mempengaruhi persepsi (6). Hasil R-square untuk loyalitas pasien sebesar 39%. Artinya terdapat 61% variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pasien. Variabel lain tersebut yaitu faktor Trust, *Emotion commitment, Switching cost, Word of mouth, Cooperation* (7).

#### **Uji hipotesis model koefisien jalur**

Uji hipotesis ini merupakan analisis kausalitas yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen jika nilai  $p$  (probabilitas)  $\leq 0,05$ . Hasil uji hipotesis dipaparkan pada Tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis**

Hubu ngan	Origi nal	Stand ard	T statistics	P val	Ket.
	samp le (O)	deviat ion (STD EV)	( O/STD EV )		
Kepua san -> Loyalit as Pasien	0.137	0.213	0.644	0.52	Ditol ak
Kualit as Pelaya nan -> Kepua san Pasien	0.911	0.026	35.212	0.00	Diteri ma
Kualit as Pelaya nan -> Loyalit as Pasien	0.495	0.222	2.227	0.02 6	Diteri ma

Uji hipotesis dimaksudkan untuk menguji pengaruh sebuah variabel eksogen terhadap sebuah variabel endogen atau pengaruh sebuah variabel endogen terhadap variabel endogen

lainnya. Dengan kata lain ingin menguji signifikansi pengaruh sebuah variabel yang mempengaruhi terhadap sebuah variabel lain yang dipengaruhi. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

a. Hipotesis Pertama ( $H_1$ ): kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap minat loyalitas pasien.

b. Hipotesis Kedua ( $H_2$ ): kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Hipotesis Ketiga ( $H_3$ ): kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### **Pengaruh Antara Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji terhadap variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Teori yang dikemukakan oleh Supranto, menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya (8). Sedangkan menurut Kotler, menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan janji pelanggan terhadap suatu produk untuk membeli secara berulang-ulang secara terus menerus (9). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (10). Dalam penelitian Bintari menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen (11). Apabila pasien tidak menemukan kepuasan, maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit/klinik tersebut. Apabila pasien tidak puas maka akan berdampak pada loyalitas pasien tersebut di waktu yang akan datang. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (12).

#### **Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di sebuah

fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (philip kotler, 2014), Menurut Supranto, kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya(8)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Syur'an, menyatakan bahwa hasil penelitiannya diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (13). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang dan Tiyas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (14). Dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik kepada para pasien dengan cara memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan mereka, maka akan membuat mereka merasa puas akan segala hal yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya.

### **Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menunjukkan, bahwa secara simultan ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Endang dan Tiyas (14), menunjukkan bahwa hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dan penelitian oleh Romadhona yang menyatakan bahwa hasil penelitian didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (17). Pada dasarnya apabila semakin tinggi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi tingkat loyalitas pasien untuk ke rumah sakit tersebut, dalam hal ini adalah rumah sakit Harum. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan, memberikan

keunggulan-keunggulan yang ada di rumah sakit dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan maka secara tidak langsung meningkatkan loyalitas seorang pasien.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah:

- 1). Kepuasan Pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 2). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 3). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Saran dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan biaya pelayanan yang sesuai; untuk meningkatkan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien; perlu dilakukan penelitian di masa yang akan datang tentang kajian loyalitas pasien yang lebih komprehensif dengan melibatkan lebih banyak variabel yang relevan.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Syamsu Hidayat dan Ibu Rosyidah selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ilmiah ini. Semoga apa yang disampaikan penulis dapat memberikan kontribusi kepada banyak pihak terutama di dalam dunia kesehatan dan manajemen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Ali Hasan. Jurnal Indovisi; Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Pakaian Anak-anak Studi Kasus Toko Rizky dan Afdal Pariaman. Indones Indovisi Inst. 2018;1(lili):83-104.
2. Widodo MR. View of Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur.
3. Ayu A, Pertiwi N. ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN

- RSUD KOTA SURAKARTA. J Manaj Dayasaing [Internet]. 2017 Jul 13 [cited 2023 Mar 8];18(2):113-21. Available from: <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4508>
4. Permenkes No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional [JDIH BPK RI] [Internet]. [cited 2023 Mar 8]. Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129904/permekes-no-71-tahun-2013>
5. Memon AH, Rahman IA, Chang-Jian W, Chiang YH. SEM-PLS Analysis of Inhibiting Factors of Cost Performance for Large Construction Projects in Malaysia: Perspective of Clients and Consultants. 2014 [cited 2023 Mar 9]; Available from: <http://dx.doi.org/10.1155/2014/165158>
6. Fandy Tjiptono. Strategi Pemasaran. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2015. 506 p.
7. Philip Kotler Kevin LK. Marketing Management. Germany: Pearson Education; 2012. 800 p.
8. J. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
9. philip kotler. Manajemen Pemasaran. 13th ed. Prenhalindo; 2014.
10. Putra DP. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. J Ilm Mhs FEB [Internet]. 2016 Apr 11 [cited 2023 Mar 9];4(2). Available from: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2636>
11. Bintari WP, Udayana I, Maharani BD. Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). J Perspekt. 2022;20(1):68-75.
12. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2016 [Internet]. Profil Kesehatan Provinsi Bali. 2016. 1-220 p. Available from: <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf>
13. Syur'an NO, Ma'ruf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi : Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. Seiko J Manag Bus. 2020;3(3):353-63.
14. Endang E, Tiyas S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Gigi RS. Sentosa Siloam Bekasi. J Appl Manag Res [Internet]. 2022 Jul 30 [cited 2023 Mar 9];2(1):21-9. Available from: <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/jamr/article/view/375>
15. Henry Simamora. Akuntansi Manajemen. Jakarta: Star Gate Publisher; 2012.
16. Griffin. Customer Loyalty. Jakarta: Erlangga; 2005.
17. Romadhona N, Kesumah N. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. J Integr Kesehat dan Sains [Internet]. 2019 Jul 31 [cited 2023 Mar 9];1(2):114-20. Available from: <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/jiks/article/view/4621>