

Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa

Sri Wahyuningsih¹, Donal Nababan², Jasmen Manurung³

^{1,2,3} Universitas Sari Mutiara Indonesia Jalan Kapten Muslim No.79 Medan

¹ayuningsih82@gmail.com, ²nababan_donal@yahoo.com, ³jasmenmanurung79@yahoo.com

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa merupakan institusi pelayanan kesehatan dari PT. Cut Meutia Medika. Pada tahun 2019 terjadi penurunan kunjungan rawat inap yaitu sebanyak 7.744 orang pada tahun 2018 dan 6.125 orang pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel kepuasan (produk, proses, dan purna jual) dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Cut Meutia Kota Langsa. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode survei observasional melalui desain studi cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah / sedang dirawat di ruang rawat inap kelas I, kelas II, kelas III RSUD Cut Meutia Kota Langsa dalam sebulan terakhir sebanyak 300 orang. Pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah sampel 171 orang. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan responden terhadap (produk, proses dan purna jual) Rumah Sakit dengan loyalitas responden terhadap variabel produk p.value adalah 0,000 ($P < 0,05$), variabel proses dengan p.value 0,000 ($P < 0,05$) dan variabel purna jual dengan p.value 0,000 ($P < 0,05$). Untuk variabel yang sangat mempengaruhi loyalitas responden setelah dilakukan analisis multivariat adalah variabel proses dengan nilai OR terbesar yang diperoleh yaitu 35,743. Berdasarkan hasil tersebut, telah dikembangkan switching barrier dan suara untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Cut Meutia.

Kata Kunci: Kepuasan (Produk, Proses dan Purna Jual), Loyalitas, Rawat Inap, Rumah Sakit

ABSTRACT

Cut Meutia Langsa General Hospital is a health service institution which is a business unit of PT. Cut Meutia Medika Nusantara,. In 2019, there was a decrease in inpatient visits, namely 7,744 people in 2018 and 6,125 people in 2019. The results of preliminary survey interviews with 13 inpatients stated that they were not satisfied with the services at Cut Meutia Langsa General Hospital. The purpose of this study was to analyze the relationship between the satisfaction variables (product, process, and after sales) with the loyalty of inpatients at the Cut Meutia General Hospital, Langsa City. This type of research used an observational survey method through a cross sectional study design. The population in this study were all patients who have been / are being treated in the inpatient room class I, class II, class III, at the Cut Meutia General Hospital, Langsa City in the last month, as many as 300 people. Taking using random sampling with a sample size of 171 people. The results of this study found that there was a significant relationship between respondents 'satisfaction with (product, process and after-sales) Hospital with respondents' loyalty for the product variable p.value is 0.000 ($P < 0.05$), the process variable with p.value is 0.000 ($P < 0.05$) and the after-sales variable with p.value is 0.000 ($P < 0.05$). For variables that greatly affect the loyalty of respondents after multivariate

analysis is the process variable with the largest OR value obtained, namely 35.743. Based on these results, a switching barrier and voice has been developed to increase the satisfaction and loyalty of inpatients at Cut Meutia General Hospital.

Keywords: Satisfaction (Product, Process and After Sales), Loyalty, Inpatient, Hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap hari berhubungan dengan pasien. Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.¹ Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi maksimal yang mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi organisasi untuk memahami harapan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan⁵

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Setiap hari orang yang menggunakan layanan kesehatan semakin bertambah. Pasien yang menggunakan layanan rawat inap secara otomatis juga meningkat, dengan demikian pelayanan di rawat inap menjadi perhatian utama di pangsa pasar jasa yang melayani kesehatan. Pasien rawat inap dapat dikatakan sebagai sumber pendapatan yang besar diperkirakan akan mengalami peningkatan setiap harinya sehingga dapat meningkatkan finansial rumah sakit⁹

Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih kedokter atau pengobatan lain. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas⁸

Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa adalah merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang merupakan unit usaha dari PT. Cut Meutia Medika Nusantara yang merupakan anak perusahaan dari Perseroan Terbatas Perkebunan Nusantara I, yang telah memiliki akreditasi Rumah Sakit Tipe C pada tahun 2018. Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa ini memiliki Instalasi Gawat Darurat, *Instalasi Care Unit*, Instalasi Bedah, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap.

Adapun tugas pokok Rumah Sakit Umum Cut Meutia adalah mengoptimalkan mutu pelayanan sesuai standar, norma, etika dan peraturan yang berlaku, kemudian melaksanakan pelayanan kesehatan yang terjangkau, bermutu, efisien, efektif, komunikatif, dan informatif, dan membangun sumber daya manusia rumah sakit yang profesional sesuai standar yang islami dengan diiringi integritas yang terjadi dalam pelayanan.

Hasil kinerja pelayanan rawat inap dengan tingkat pencapaian BOR di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa pada Tahun 2019 sebanyak 60%, dengan jumlah tempat tidur yang tersedia 108 TT, dibandingkan Tahun 2018 dengan pencapaian BOR 76,6% , persentase tingkat hunian tempat tidur menurun sebesar 16,6%. Namun demikian jika dibandingkan dengan angka Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) 2019 yaitu BOR 85% maka pencapaian di Rumah Sakit Cut Umum Meutia masih sangat rendah. Selain itu secara umum jumlah kunjungan pasien rawat inap juga mengalami penurunan yaitu sebanyak 7.744 orang pada tahun 2018 dan 6.125 orang pada tahun 2019.

Melihat dari hasil kinerja pelayanan rawat inap tersebut Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa mengalami penurunan pada tahun 2019 dibandingkan tahun 2018, meskipun pencapaian BOR masih sesuai dengan standar DepKes (BOR 60-80%), namun target pencapaian BOR dari rumah sakit pada tahun 2019 sebesar 85% belum terpenuhi.

Salah satu kemungkinan penyebab rendahnya BOR adalah pasien yang pernah dirawat merasa kurang puas kemudian memutuskan tidak akan menggunakan jasa pelayanannya lagi baik bagi dirinya maupun keluarganya atau mereka juga mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada orang lain yang akhirnya membentuk persepsi orang lain tersebut terhadap pelayanan rawat inap rumah sakit, sehingga orang lain itupun juga tidak mau dirawat di rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan suatu rumah sakit 91% akan menganjurkan orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut, sedang pasien yang merasa kurang puas hanya 40% menganjurkan orang lain menggunakan rumah sakit tersebut³

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti akan melakukan penelitian Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *observasional* dengan metode survei melalui pendekatan *cross sectional*, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel kepuasan (produk, proses, purna jual) dan variabel loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa yang dideskripsikan secara kuantitatif dan kemudian dilakukan analisa kualitatif dengan menggunakan Nominal Group Teknik. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang pernah/ sedang dirawat di ruang rawat inap kelas I, kelas II, kelas III, di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa dalam satu bulan terakhir yaitu sebanyak 300 orang. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* menggunakan rumus *slovin* yang berjumlah 171 *sampel*. Data penelitian dianalisis menggunakan uji *Chi Square* dengan nilai $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bulan juli 2020 tentang untuk menganalisis hubungan antara variabel kepuasan (produk, proses, dan purna jual) dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa. Terhadap 171 responden dengan hasil penelitian :

1. Analisis Bivariat

a. Hubungan Loyalitas Dngan Kepuasan Terhadap Produk

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Kepuasan Responden Terhadap Produk Rumah Sakit Dengan Loyalitas Responden

Produk	Loyalitas				Total	P value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	N	%	N	%			
Puas	56	93,3	4	6,7	60	35,1	0,000
Tidak Puas	6	5,4	105	94,6	111	64,9	
Total	62	36,3	109	63,7	171	100	

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (93,3%). sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (94,6%). Ada hubungan antara produk dengan loyalitas dengan nilai Pvalue 0,000

b. Hubungan Loyalitas Dngan Kepuasan Terhadap Proses

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Kepuasan Responden Terhadap Proses Rumah Sakit Dengan Loyalitas Responden

Proses	Loyalitas				Total	P value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	N	%	N	%			
Puas	60	92,3	5	7,7	65	38,0	0.000
Tidak Puas	2	1,9	104	98,1	106	62,0	
Total	62	36,3	109	63,7	171	100	

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (92,3%). sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (98,1%). Ada hubungan antara proses dengan loyalitas dengan nilai Pvalue 0,000

c. Hubungan Loyalitas Dengan Kepuasan Terhadap Purna Jual

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Kepuasan Responden Terhadap Purna Jual Rumah Sakit Dengan Loyalitas Responden

Purna Jual	Loyalitas				Total	P value	
	Loyal		Tidak Loyal				
	N	%	N	%			
Puas	56	93,3	4	6,7	60	35,1	0.000
Tidak Puas	6	5,4	105	94,6	111	64,9	
Total	62	36,3	109	63,7	171	100	

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (93,3%). sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (94,6%). Ada hubungan antara purna jual dengan loyalitas dengan nilai Pvalue 0,000

2. Multivariat

Analisis Multivariat bertujuan untuk mendapatkan model yang terbaik dalam menentukan faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien. Dalam pemodelan ini kandidat diuji coba secara bersama sama. Pemilihan model dilakukan secara hirarki dengan cara semua variabel independen yang telah lulus sensor dimasukkan kedalam model, kemudian yang nilai ρ tidak

signifikan dikeluarkan dari model secara berurutan dimulai dari yang terbesar. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Analisis Multivariat Regresi Logistik Antara Kepuasan terhadap produk, proses dan purna jual

Variabel	B	SE(β)	Wald	Nilai ρ -Value	Nilai OR	IK 95%
Produk	2,558	0,982	6,790	0,009	12,914	1,885-88,468
Proses	3,576	1,054	11,515	0,001	35,743	4,530-282,021
Purna Jual	2,558	0,982	6,790	0,009	12,914	1,885-88,468
Constant	-7,613	2,034	14,002	0,000	0,000	

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat Dari hasil uji logistik ganda diperoleh persamaan $Y = 0,000 + 12,914(\text{Variabel produk}) + 35,743(\text{Variabel proses}) + 12,914(\text{Variabel purna jual})$

Nilai OR terbesar yang diperoleh yaitu 35,743 artinya responden yang tidak puas akan variabel proses memiliki peluang 35,743 kali menyebabkan pasien tidak loyalitas terhadap Rumah Sakit Umum Cut Meutia. Sedangkan responden yang tidak puas akan variabel produk dan purna jual memiliki peluang 12,914 kali menyebabkan pasien loyalitas terhadap Rumah Sakit Umum Cut Meutia. Sehingga variabel yang sangat berpengaruh pada penelitian ini adalah variabel proses dengan nilai OR 35,743.

PEMBAHASAN

a. Hubungan Kepuasan Responden Terhadap Produk Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (93,3%), sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (94,6%).

Setelah dianalisa dari 64,9% responden yang tidak puas disebabkan karena masih ditemukannya pelanggan yang tidak puas ($\geq 5\%$) terhadap beberapa pelayanan dibawah ini : Untuk fasilitas kamar masih ada responden yang tidak puas terhadap terbebasnya dari serangga di dalam ruangan (22,8%), sangat tidak puas terhadap kebersihan kamar mandi/toilet (46,2%). Untuk fasilitas makanan juga merupakan penyebab ketidakpuasan pasien masih ada responden yang tidak puas terhadap kebersihan makanan yang dihidangkan (30,4%) dan tidak puas terhadap petugas yang menghidangkan (32,7%). Setelah dianalisa dari 30,4% responden yang

tidak puas terhadap kebersihan makanan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien belum puas pada prinsip perawatan. Untuk sarana medis dan obat-obatan masih ada responden yang tidak puas terhadap lama waktu pelayanan apotik rumah sakit yaitu (31,0%) dan tidak puas terhadap sikap dan perilaku petugas pada fasilitas penunjang medis (laboratorium, rontgen, ekg) yaitu (29,2%).

Ketidakpuasan pelanggan hendaknya segera ditanggapi karena pasien yang tidak puas akan mengadakan kembali ke pelayanan sebelumnya jika kita dapat menyelesaikan ketidakpuasannya sesuai dengan keinginan pelanggan 95 % pelanggan yang puas akan kembali lagi melakukan pelayanan apabila kita dapat menyelesaikan suatu ketidakpuasan di tempat itu juga. Oleh sebab itu dari hasil penelitian ini hendaknya pihak Rumah Sakit Umum Cut Meutia menyelesaikan segala keluhan-keluhan yang dikatakan pasien sehingga pasien merasa keluhan-keluhannya ditanggapi dan tidak menimbulkan loyalitas palsu.

b. Hubungan Kepuasan Responden Terhadap Proses Rumah Sakit Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (92,3%). Sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (98,1%).

Setelah dianalisa 62,0 % responden yang tidak puas disebabkan karena masih ditemukannya pelanggan yang tidak puas terhadap beberapa pelayanan dibawah ini : Untuk pelayanan oleh dokter masih ada responden yang tidak puas terhadap tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan responden yaitu (35,7%) dan tidak puas terhadap penjelasan dokter terhadap obat yang harus diminum yaitu (38,0%), tidak puas terhadap kemudahan dokter untuk dihubungi yaitu (56,0%).

Untuk pelayanan oleh perawat masih ada responden yang tidak puas terhadap tanggapan perawat terhadap pasien yaitu (35,7%), tidak puas terhadap kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien yaitu (39,2%) dan tidak puas terhadap pertolongan yang dilakukan perawat untuk aktifitas berdiri, duduk, berjalan terhadap pasien yaitu (38,0%). Setelah dianalisa persentase tertinggi untuk ketidakpuasan terhadap perawat dalam hal kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan pasien yaitu (39,2%).

Untuk pelayanan masuk Rumah sakit masih ada responden yang tidak puas terhadap pelayanan petugas IGD yaitu (36,3%), tidak puas terhadap lama pelayanan di ruang IGD yaitu (37,4%) dan tidak puas terhadap kelengkapan peralatan di IGD yaitu (36,8%). Untuk pelayanan

administrasi Rumah sakit masih ada responden yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi rumah sakit yaitu (38,6%).

Rumah Umum Cut Meutia dalam menjaga kualitas pelayanan selalu berusaha mengurangi kemungkinan ketidakpuasan yang dirasakan pasien dan harapan yang ada dari semua aspek yang berhubungan dengan proses pelayanan rumah sakit. Karena untuk bisa bekerja secara profesional diperlukan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Perlu iklim kerja yang kondusif dengan budaya organisasi yang mendukung daiam berinteraksi dengan tenaga kesehatan lain serta budaya organisasi yang memfasilitasi kerjasama dengan pasien.

c. Hubungan Kepuasan Responden Terhadap Purna Jual Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Cut Meutia

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang loyalitas tinggi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu (93,3%). sedangkan responden dengan loyalitas yang rendah memiliki tingkat kepuasan yang rendah pula yaitu (94,6%).

Setelah dianalisa 64,9% pasien yang tidak puas dengan variabel purna jual disebabkan karena masih ditemukannya pelanggan yang tidak puas terhadap beberapa pelayanan dibawah ini : Untuk variabel purna jual masih ada responden yang tidak puas terhadap penjelasan obat yang harus diminum sebelum pulang (41,5%). tidak puas terhadap penjelasan tentang penyakit sebelum pulang (32,7) dan tidak puas terhadap penjelasan perawatan yang harus dilakukan dirumah sebelum pulang (50,3). Pada 41,5%.

Pelayanan purna jual adalah pelayanan pendukung diberikan kepada pelanggan yang mencakup: informasi, garansi, nasihat, peringatan, latihan, umpan balik dan tanggapan terhadap keluhan. Pelayanan purna jual ini untuk mendukung proses kesinambungan dengan pelanggan. Hal ini sangat diperlukan untuk mengetahui perkembangan status kesehatan pelanggan pasca perawatan. Untuk memuaskan pelanggan, banyak sekali yang harus diperhatikan manajemen Rumah Sakit Umum Cut Meutia antara lain 1) penyelenggara pelayanan itu sendiri (baik manajemen maupun petugas) 2) direksi 3) pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit karena penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari penyelenggara

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bulan juli 2020 tentang hubungan antara variabel kepuasan (produk, proses, dan purna jual) dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa. Terhadap 171 responden maka diambil kesimpulan: masih banyak responden yang tidak puas terhadap variabel produk, proses dan purna jual.

Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap variabel produk dengan loyalitas pasien dimana semakin tidak puas responden terhadap fasilitas Rumah Sakit maka semakin tidak loyal sikap yang ditimbulkan oleh responden. Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap variabel proses dengan loyalitas pasien dimana semakin tidak puas responden terhadap pelayanan Rumah Sakit maka semakin tidak loyal sikap yang ditimbulkan oleh responden. Terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap variabel purna jual dengan loyalitas pasien dimana semakin tidak puas responden terhadap fasilitas Rumah Sakit maka semakin tidak loyal sikap yang ditimbulkan oleh responden. Faktor yang sangat mempengaruhi ketidakpuasan terhadap loyalitas responden adalah faktor produk yang terdapat dipelayanan dokter dimana komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien tidak terjalin dengan baik yang disebabkan waktu yang diberikan oleh dokter sangat terbatas dan dokter jarang di tempat, sehingga penting bagi Rumah Sakit Umum Cut Meutia untuk menindaklanjuti masalah ini agar meningkatnya loyalitas pasien dan tidak terjadi loyalitas palsu.

SARAN

a) Bagi Rumah Sakit Umum Cut Mutia

Melakukan *Service recovery* dengan melakukan perbaikan fasilitas pelayanan Rumah Sakit Umum Cut Meutia sedini mungkin berdasarkan prioritas untuk menghindari customer exit dengan upaya sebagaimana berikut : Peningkatan fasilitas kamar, Pengadaan dokter mandiri dan peningkatan kinerja dokter dalam hal ketepatan waktu pemeriksaan, sikap dan perilaku, penjelasan tentang obat yang harus diminum, akses dan kemudahan untuk menghubungi dokter. Peningkatan kinerja perawat dalam hal tanggapan dan empati kepada pasien dengan melakukan pelatihan pelatihan. Membuat kebijakan pelayanan purnajual sebagai garansi pasca perawatan.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien dengan ditambah variabel lainnya sehingga dapat diketahui faktor lain yang memiliki hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas pasien. Memperbesar ukuran sampel agar tingkat variasi semakin besar untuk menghindari data yang dihasilkan homogen/ tidak bervariasi. Menggunakan kriteria sampel yang berbeda dengan penelitian ini, misalkan mengambil kriteria pasien baru dan lama, atau meneliti pasien umum saja, dan dilakukan pada beberapa rumah sakit. Perlu dilakukan penelitian lanjutan menggunakan metode *mixed method* (kuantitatif-kualitatif) agar didapatkan hasil yang berbeda melalui wawancara mendalam

DAFTAR PUSTAKA

1. Bakri, Desyani. 2014. *Hubungan Kondisi Dan Beban Kerja Dengan Stres*. 2014, Journal Ilmu Keperawatan Andalas,
2. Septiana, Aldilia. 2015 *Pengantar Ilmu Ekonomi Dasar-Dasar Ekonomi Mikro & Ekonomi Makro*. Yogyakarta : Duta Media Publhising,
3. Laksono, Ismawan Nur. 2008. *Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, Jurnal Universitas Dipenogoro, pp. 37-156.
4. Wulaisfan, Randa. 2019. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari*. URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh2201>, pp. 1-11.
5. Fitri, Adelina. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan* . Fitri et al. / Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, Maret 2016, pp. 22-31.
6. Maulina, Neni Ahnafiya. 2014, *Promotion Effects And Switching Barriers In Improving Patient's Loyalty Of Inpatient Sakinah Ward Muhammadiyah Lamongan Hospital* . Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 2 April-Juni 2014, pp. 108-109.
7. Achmad, Helmi Ahcyar. 2019. *hubungan komunikasi terapeutik perawat dari aspek keterbukaan, empati, sifat mendukung perawat, dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2 , pp. 123-140.
8. Nostib, Alimin. 2013, *pengaruh antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Andi Sulthan Dg Radja*. Jurnal Universitas Hasanuddin Makassar , pp. 45-89.
9. Dewi, Ritna Rahmawati. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, pp. 146-456.
10. Putra, Irsansyah. 2013. *pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien*. JTI Vol.1, No.1, , pp. 41-47.
11. Wikipedia. 2019. Rumah Sakit. https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit. 08 02, 2019, pp. 1-9.
12. DHIA, RS. 2018. Rumah sakit. <https://rsiadhia.co.id/artikel/>. 09 02, 2018, pp. 1-8.
13. Fatihudin, Didin and Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas)*. Yohyakarta : CV Budi Utama,
14. UUD. 2009. *Rumah Sakit*. Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat,, pp. 1-50.

15. Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : CV Budi Utama, 2015.
16. Fikri, Sirhan. 2016 :*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016, pp. 120-134.
17. Rhofiah, Chusnul. 2017, *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. EKSIS, Vol 12, No 1 , pp. 69-82.
18. Suzanto, Boy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1, April 2011, ISSN 2443-0633, pp. 28-44.
19. Wicaksono, Wediaserius Jalu. 2018, *Analisis Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Universitas Sanata Dharma, pp. 56-89.
20. Sulistiono. 2012, *Kualitas produk sebagai faktor penting dalam pemasaran ekspor pada pt. Eurogate indonesia*. Jurnal pemasaran Indonesia, pp. 34-56.
21. Firmasnyah, Anang. 2019 *Pemasaran Produk Dan Merek Planning dan Startegy*. Yogyakarta : Qiara Media.
22. Sudibyoy, Arie Nathan. 2010. *Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Perantara Di Domicile Kitchen And Lounge*. Jurnal Universitas Kristen Petra (460-474), pp. 460-474.
23. Oestenberg, Nielsen Ostimus. 2014,*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian*,Jurnal Universitas Diponegoro, pp. 65-76.