



Pengaruh Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Loyalitas Pasien Saraf Rawat Inap yang dimediasi oleh Kepuasan di Rsud Kalideres

Ferrdy Pratama Wijaya¹, Budi Haryono²

¹Universitas Kristen Krida Wacana, Indonesia, ferrdy.012023113@civitas.ukrida.ac.id

²Universitas Kristen Krida Wacana, Indonesia, budi.haryono@ukrida.ac.id

Corresponding Author: ferrdy.012023113@civitas.ukrida.ac.id¹

Abstract: This study aims to analyze the influence of doctors' services and nurses' services on patient satisfaction and its impact on patient loyalty at RSUD Kalideres. A quantitative approach with explanatory research method was applied. Data were collected through questionnaires distributed to 100 inpatient respondents. The results showed that both doctors' and nurses' services, whether partially or simultaneously, have a significant effect on patient satisfaction. Furthermore, patient satisfaction significantly and positively influences patient loyalty. These findings highlight the importance of medical service quality in enhancing patient experience and fostering long-term loyalty.

Keyword: Doctors Service, Nurses Service, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dokter dan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien, serta dampaknya terhadap loyalitas pasien pada RSUD Kalideres. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode explanatory research. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dokter dan pelayanan perawat secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan pentingnya kualitas pelayanan tenaga medis dalam meningkatkan pengalaman pasien dan membangun loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 36 Tahun 2004 menegaskan bahwa tenaga kesehatan merupakan elemen penting dalam mencapai kesehatan masyarakat, lewat peran utama sebagai garda terdepan dalam pemerataan layanan kesehatan serta edukasi pola hidup sehat (Hastuti et al., 2024). Pelayanan kesehatan, salah satu bentuk pelayanan publik, harus dikelola secara efektif untuk memenuhi tujuan kepada pasien, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas mereka

terhadap fasilitas kesehatan (Widianingsih & Fitria, 2023; Hriyoko dalam Widianingsih & Fitria, 2023). Rumah sakit, dengan tenaga medis profesional serta fasilitas dan infrastruktur yang terorganisir, bertanggung jawab memberikan pelayanan maksimal untuk mendukung diagnosis sampai perawatan pasien secara berkesinambungan (Sondakh et al., 2022). Selain itu, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 menetapkan standar pelayanan minimal rumah sakit, menekankan pentingnya peran rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang kompleks dalam mendukung upaya kesehatan secara menyeluruh.

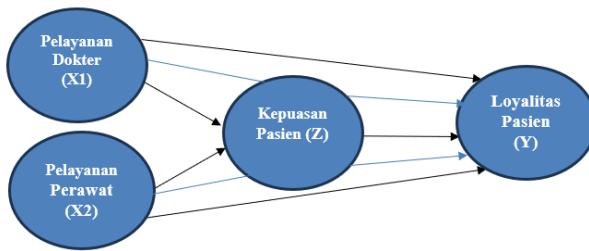
Pelayanan dokter dan perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, di mana kualitas pelayanan yang baik, seperti kompetensi teknis, komunikasi efektif, perhatian, dan empati, dapat meningkatkan kepuasan pasien serta membangun kepercayaan dan kesetiaan mereka terhadap layanan kesehatan (Oktavia & Prayoga, 2023; Hastuti et al., 2024). Penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan contohnya daya tanggap, jaminan, kemampuan, dan empati dari dokter, serta perhatian dan komunikasi dari perawat, secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan di fasilitas yang sama (Oktavia & Prayoga, 2023; Hastuti et al., 2024). Oleh karena itu, pelayanan yang ramah dan profesional dari dokter maupun perawat menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman positif yang memperkuat loyalitas pasien.

RSUD Kalideres, yang awalnya berdiri sebagai Puskesmas Daerah Kalideres pada tahun 1997, ditingkatkan menjadi rumah sakit umum daerah pada April 2015 sesuai instruksi Gubernur DKI Jakarta. Berlokasi di Jalan Bedugul, Jakarta Barat, rumah sakit ini menyediakan layanan kesehatan seperti rawat jalan, rawat inap, vaksinasi, dan pemeriksaan laboratorium untuk masyarakat Kalideres dan sekitarnya. Sebagai penyedia layanan kesehatan di Jakarta Barat, RSUD Kalideres fokus memberikan pelayanan medis komprehensif, termasuk pelayanan khusus pada kasus penyakit saraf, untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas dan kenyamanan dalam perawatan medis. Peningkatan fasilitas seperti CT scan yang telah beroperasi sejak Desember 2023 di RSUD Kalideres membuat jumlah rujukan pasien rawat inap dengan gangguan saraf juga meningkat. Tercatat sepanjang tahun 2024 sebanyak 286 pasien rawat inap saraf di RSUD Kalideres.

Meskipun RSUD Kalideres telah meningkatkan fasilitas dan jumlah pasien rawat inap saraf terus bertambah, belum diketahui sejauh mana pelayanan dokter dan perawat memengaruhi kepuasan & loyalitas pasien. Tidak adanya data spesifik mengenai hubungan ini menyulitkan rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan tenaga medis terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan, khususnya pada pasien saraf rawat inap.

Kepuasan pasien berperan variabel, di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan (Putra, 2024; Maharani et al., 2023). Penelitian dengan judul "Pengaruh pelayanan dokter dan perawat terhadap loyalitas pasien saraf rawat inap yang dimediasi oleh kepuasan di RSUD Kalideres" bertujuan menganalisis pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan fokus pada pasien saraf rawat inap. Penelitian ini relevan karena kualitas pelayanan dokter dan perawat berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, yang memengaruhi keberlanjutan layanan rumah sakit, terutama di RSUD Kalideres, fasilitas kesehatan utama di kecamatan Kalideres, Jakarta Barat yang melayani berbagai kebutuhan medis masyarakat, termasuk pasien dengan gangguan saraf.

Kerangka Penelitian



Pengaruh hubungan pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, di mana pelayanan yang memenuhi harapan pasien dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap pengalaman perawatan. Wahid & Nuryakin (2021) menemukan bahwa pelayanan dokter yang baik secara langsung meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kalideres. Penelitian lain oleh Ginting et al. (2021) di RSUD Dr. RM. Djoelham Kota Binjai juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien, khususnya di poli Obgyn, meningkat ketika dokter memberikan pelayanan yang berkualitas. Temuan serupa dikemukakan oleh Syaifuddin & Amelia (2021), yang menemukan korelasi positif antara pelayanan medis yang baik dan minat pasien untuk kembali ke RSUD Batara Siang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga loyalitas pasien. Kesimpulan dari penelitian ini mendukung bahwa peningkatan kualitas pelayanan dokter, termasuk profesionalisme dan interaksi medis yang baik, di RSUD Kalideres dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien rawat inap, meningkatkan kepuasan, dan memengaruhi keinginan mereka untuk kembali ke rumah sakit di masa depan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa:

H1: Pelayanan dokter yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kalideres.

Pengaruh hubungan Pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien

Persepsi pasien terhadap kualitas perawatan yang mereka terima dipengaruhi secara positif oleh sikap empati perawat, perhatian terhadap kebutuhan mereka, dan keterampilan komunikasi yang sangat baik, menurut temuan penelitian, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Wahid & Nuryakin (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan yang baik dari perawat meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Fatmawati et al. (2020) menambahkan bahwa sikap ramah dan empati perawat membuat pasien merasa dihargai dan nyaman, sehingga memberikan penilaian positif terhadap pengalaman mereka. Selain itu, Situmorang et al. (2022) menemukan hubungan positif antara responsivitas dan perhatian perawat dengan kepuasan pasien, baik secara fisik maupun emosional. Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perawat, termasuk komunikasi, perhatian, dan sikap caring, dapat memperbaiki pengalaman pasien rawat inap. Pasien akan lebih puas, reputasi rumah sakit akan meningkat, dan loyalitas pasien akan meningkat jika perawat di RSUD Kalideres terus memberikan perawatan yang prima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa:

H2: Pelayanan perawat yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kalideres.

Pengaruh hubungan Kepuasan pasien dalam memediasi pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien

Kepuasan pasien memiliki peran penting sebagai memediasi antara kualitas pelayanan dokter dan loyalitas pasien. Wahid & Nuryakin (2021) Kepuasan pasien terbukti sangat

dipengaruhi oleh peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal hubungan dokter-pasien dan profesionalisme. Rencana pasien untuk menggunakan layanan rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit juga terdorong oleh rasa kepuasan ini. Kepatuhan terhadap terapi dan keberlanjutan penggunaan fasilitas layanan kesehatan merupakan indikator lebih lanjut dari kepuasan pasien.. Zalvi et al. (2020) Temuan studi ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa perawatan medis berkualitas tinggi dapat meningkatkan kebahagiaan pasien, yang pada gilirannya memediasi hubungan antara kompetensi dokter dan pengabdian pasien kepada mereka. Pasien yang puas dengan perawatan yang mereka terima cenderung lebih setia pada satu penyedia layanan kesehatan. Fatmawati et al. (2020) Selain itu, studi ini menekankan pentingnya kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh kualitas perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, dalam membangun hubungan yang bermakna dengan pasien dalam jangka panjang. Rumah sakit dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pasien yang bahagia ketika mereka memenuhi atau melampaui harapan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih loyal terhadap rumah sakit mereka setelah menerima perawatan medis berkualitas tinggi, yang meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Akibatnya, membangun hubungan jangka panjang dengan pasien membutuhkan pemantauan kualitas layanan yang cermat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa:

H3: Kepuasan pasien memediasi pengaruh positif pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Kalideres.

Pengaruh hubungan kepuasan pasien memediasi pelayanan perawat terhadap loyalitas

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, yang berperan sebagai mediator dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Wahid & Nuryakin (2021) menyimpulkan bahwa pelayanan perawat yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong niat pasien untuk kembali, terutama pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Zalvi et al. (2020) menemukan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap juga bertindak sebagai penghubung antara kualitas pelayanan perawat dan loyalitas pasien, di mana pelayanan perawat yang berkualitas meningkatkan kepuasan yang berujung pada loyalitas pasien. Fatmawati et al. (2020) menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya menjadi hasil dari pelayanan yang diterima tetapi juga merupakan faktor kunci yang memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Temuan ini menegaskan peran penting kepuasan pasien sebagai mediator dalam hubungan antara pelayanan perawat dan loyalitas pasien, yang relevan tidak hanya di RS PKU Muhammadiyah Gamping tetapi juga di rumah sakit lain, termasuk RSUD Kalideres. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perawat menjadi prioritas penting bagi rumah sakit untuk memastikan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik secara keseluruhan.. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa:

H4: Kepuasan pasien memediasi pengaruh positif pelayanan perawat terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Kalideres.

Pengaruh hubungan pelayanan dokter dan perawat terhadap loyalitas pasien

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter dan perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Fatmawati et al. (2020) menemukan bahwa sikap dan perhatian perawat yang baik meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong kesetiaan mereka terhadap rumah sakit. Ginting et al. (2021) menguatkan temuan ini dengan menunjukkan bahwa pelayanan medis dan keperawatan yang optimal tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pasien tetapi juga meningkatkan efektivitas pengobatan serta interaksi antara tenaga medis dan pasien, yang berkontribusi pada loyalitas pasien. Situmorang et al. (2022) Korelasi antara pasien yang bahagia dan perawatan

rawat inap berkualitas tinggi juga ditemukan dalam studi ini. Pasien cenderung lebih loyal terhadap rumah sakit setelah mengalami pengalaman positif yang ditandai dengan keramahan dan perhatian. Secara umum, pasien merasa lebih puas dan loyal kepada penyedia layanan kesehatan mereka ketika menerima perawatan profesional dari dokter dan perawat. Oleh karena itu, Hipotesisnya sebagai berikut :

H5: Pelayanan dokter dan perawat yang berkualitas secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Kalideres.

METODE

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kalideres, sebuah fasilitas kesehatan utama di Jakarta Barat yang melayani berbagai kebutuhan medis masyarakat, termasuk pasien rawat inap dengan gangguan saraf. Pemilihan lokasi ini relevan karena RSUD Kalideres berperan strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan ke masyarakat, sehingga data yang diperoleh dapat lebih representatif (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini ialah seluruh pasien rawat inap dengan gangguan saraf di RSUD Kalideres, yang dipilih karena relevansi mereka sebagai kelompok yang membutuhkan pelayanan medis berkelanjutan . Sampel terdiri dari pasien rawat inap dengan gangguan saraf di RSUD Kalideres yang telah menerima pelayanan dokter dan perawat selama masa perawatan. Besar sampel ditemukan 81 pasien. Untuk mengantisipasi drop out, besar sampel ditambahkan 10% yaitu 8 orang. Sehingga besar sampel minimal dari penelitian ini adalah 89 orang. Metode pengumpulan data ialah teknik untuk mengumpulkan informasi, peneliti menggunakan kuisioner melalui google form.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

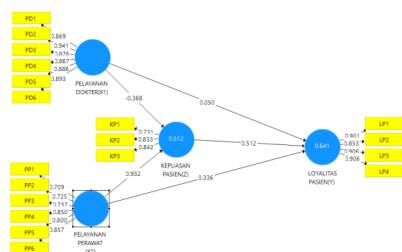
Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Pelayanan Dokter	Kualitas interaksi, profesionalisme, dan kompetensi dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien saraf rawat inap.	1. Kemampuan klinis (Widyaningsih & Maryani, 2020) Komunikasi Interpersonal (Sinaga, 2020) 3. Pendekatan Berpusat pada Pasien (Novitasari et al., 2020) 4. Empati Dokter (Winata et al., 2022) 5. Keandalan dan Responsivitas (Nasution et al., 2022) 6. Pendekatan Edukatif (Novitasari et al., 2020)
Pelayanan Perawat	Kualitas perhatian dan bantuan yang diberikan oleh perawat kepada pasien saraf selama masa rawat inap di rumah sakit.	1. Sikap Caring (Faridasari et al., 2021) 2. Komunikasi Terapeutik (Ilham & Suharto, 2022) 3. Responsivitas (Faridasari et al., 2021) 4. Pengelolaan Emosi (Winata et al., 2022) 5. Kualitas Asuhan Keperawatan (Novitasari et al., 2020) Empati (Rahayu et al., 2023)
Kepuasan Pasien	Tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat di rumah sakit.	1. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Pemenuhan kebutuhan pasien. Kenyamanan pasien. Saputri et al., 2022

Loyalitas Pasien	Keinginan pasien untuk terus menggunakan jasa pelayanan rumah sakit serta merekomendasikan kepada orang lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retensi pasien (Winata et al., 2022) 2. Rekomendasi kepada Orang Lain (Faridasari et al., 2021) 3. Kepercayaan terhadap Layanan Kesehatan (Wahid & Nuryakin, 2021) Pengalaman Positif Pasien (Purba, 2020)
------------------	---	--

Metode penelitian berisi jenis penelitian, sampel dan populasi atau subjek penelitian, waktu dan tempat penelitian, instrumen, prosedur dan teknik penelitian, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitian. Bagian ini dapat dibagi menjadi beberapa sub bab, tetapi tidak perlu mencantumkan penomorannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)



Gambar 1. Outer Model

Uji Validitas Konvergen

Pengukuran ini untuk mengetahui suatu indikator merupakan alat ukur yang sah sebagai pengukur variabel latennya. Di analisa dari penilaian loading factor pada indikator variabel laten. Indikator dikatakan valid bila mempunyai nilai $> 0,7$ (Hair and Alamer, 2022). Indikator dalam nilai loading factor $> 0,7$ dianggap sebagai indikator valid. Nilai loading factor dari indikator terhadap variabel-variabelnya.

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Pelayanan Dokter (X1)	PD1	0,869	Valid
	PD2	0,941	Valid
	PD3	0,876	Valid
	PD4	0,886	Valid
	PD5	0,893	Valid
	PD6	0,893	Valid
Pelayanan Perawat (X2)	PP1	0,709	Valid
	PP2	0,725	Valid
	PP3	0,737	Valid
	PP4	0,850	Valid
	PP5	0,800	Valid
Kepuasan Pasien (Z)	KP1	0,731	Valid
	KP2	0,833	Valid
	KP3	0,842	Valid
Loyalitas Pasien (Y)	LP1	0,901	Valid
	LP2	0,853	Valid
	LP3	0,906	Valid
	LP4	0,906	Valid

Semua indikator dianggap valid untuk mengukur variabel dengan tepat dan andal karena nilai faktor pemuatannya lebih besar dari 0,7. Dengan demikian, untuk dapat melanjutkan ke tahap pengukuran berikutnya, semua variabel dinyatakan sesuai.

Validitas diskriminan

Untuk menentukan seberapa baik suatu variabel laten dapat dibedakan dari variabel laten lainnya dalam suatu penelitian, peneliti menggunakan uji validitas diskriminan. Setiap variabel harus secara akurat mencerminkan gagasan yang berbeda dan tidak boleh terlalu tumpang tindih dengan variabel lain; di sinilah validitas berperan (Hair and Alamer, 2022). Kriteria Fornell-Larcker dan cross-loading adalah dua pendekatan utama untuk menilai validitas diskriminan. Berikut ini adalah presentasi temuan dari uji validitas diskriminan tersebut.

Tabel 3. Fornell Larcker Criterion

	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Pelayanan Dokter	Pelayanan Perawat
Kepuasan Pasien	0,804			
Loyalitas Pasien	0,746	0,892		
Pelayanan Dokter	0,266	0,421	0,889	
Pelayanan Perawat	0,660	0,708	0,701	0,782

Skor yang lebih tinggi untuk Kriteria Fornell-Larcker menunjukkan bahwa suatu variabel lebih berkorelasi dengan dirinya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Terlihat adanya disparitas yang jelas antara setiap variabel dalam penelitian ini. Selain nilai Kriteria Fornell-Larcker, data cross-loading juga dapat digunakan untuk menilai validitas diskriminan, seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 4. Cross Loading

Indikator	Kepuasan Pasien (Z)	Loyalitas Pasien (Y)	Pelayanan Dokter (X1)	Pelayanan perawat (X2)
KP1	0.731	0.531	0.321	0.721
KP2	0.833	0.659	0.141	0.398
KP3	0.842	0.608	0.156	0.427
LP1	0.582	0.731	0.466	0.698
LP2	0.631	0.833	0.296	0.508
LP3	0.676	0.842	0.431	0.680
LP4	0.762	0.582	0.308	0.630
PD1	0.264	0.279	0.869	0.572
PD2	0.216	0.433	0.941	0.655
PD3	0.232	0.376	0.876	0.664
PD4	0.215	0.257	0.867	0.558
PD5	0.270	0.381	0.886	0.601
PD6	0.225	0.462	0.893	0.667
PP1	0.246	0.446	0.887	0.709
PP2	0.205	0.441	0.876	0.725
PP3	0.242	0.491	0.835	0.737
PP4	0.693	0.588	0.372	0.850
PP5	0.749	0.592	0.338	0.800
PP6	0.606	0.679	0.473	0.857

Dapat mengetahui apakah indikator dalam variabel laten dapat berdiri sendiri atau apakah indikator tersebut terkait dengan indikasi dalam variabel laten lain dengan melihat nilai Cross Loading-nya. (Hair and Alamer, 2022). Hasil Cross loading menunjukkan nilai yang dihasilkan antara indikator dengan variabel laten itu sendiri tidak lebih kecil dari nilai korelasi indikator dengan variabel laten lainnya. Maka dari itu, penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi measurement model.

Uji Reliabilitas

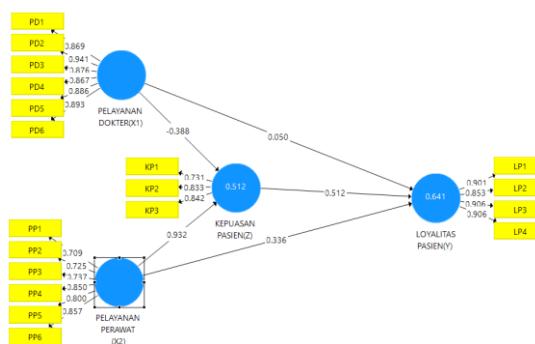
Sekaran & Bougie (2020) Ketika banyak peneliti meneliti hal yang sama, mereka seharusnya mendapatkan temuan yang sebanding; ini merupakan komponen kunci reliabilitas. Oleh karena itu, penting bagi sebuah penelitian untuk hanya menggunakan indikator yang asli dan tepercaya teknik Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Hair and Alamer, 2022). Penilaian yang memenuhi harus lebih dari 0,5.

Tabel 5. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Composite Reliability	AVE	Keterangan
KEPUASAN PASIEN(Z)	0,725	0,845	0,646	Reliabel
LOYALITAS PASIEN(Y)	0,914	0,939	0,795	Reliabel
PELAYANAN DOKTER(X1)	0,947	0,958	0,790	Reliabel
PELAYANAN PERAWAT (X2)	0,882	0,904	0,611	Reliabel

Kredibilitas suatu indikator dalam suatu konstruk dapat dievaluasi menggunakan reliabilitas komposit. Keandalannya dapat dikatakan baik jika angka reliabilitas komposit lebih dari 0,7, tetapi 0,6 pun sudah cukup. (Hair and Alamer, 2022). Tidak ditemukan masalah reliabilitas dalam model karena semua variabel terbukti sangat reliabel. Hal ini dibuktikan dengan semua variabel dalam tabel yang memiliki nilai Reliabilitas Komposit dan Alpha Cronbach lebih besar dari 0,5.

Analisis Model Struktural (Inner Model)



Gambar 2. Inner Model

R Square

Coefficient of Determination (R²) digunakan seberapa besar variabel independen memengaruhi variabel dependen (Hair and Alamer, 2022). Berikut hasilnya:

Tabel 6. R Square

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pasien	0,426	0,410
Loyalitas Pasien	0,292	0,262

Variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi sebesar 51,2% oleh variabel Pelayanan Dokter dan Pelayanan Perawat. Sedangkan sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dinyatakan dalam penelitian. Selanjutnya variabel Loyalitas Pasien dipengaruhi 64,1% oleh variabel Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, dan Kepuasan Pasien.

Predictive Relevance (Q2)

Predictive relevance (Q²) ialah Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik model penelitian memprediksi variabel dependen. Dengan kata lain, angka Q³ menunjukkan seberapa baik prediksi tersebut sesuai dengan hasil aktual. Akurasi model dalam memprediksi variabel dependen meningkat seiring dengan meningkatnya nilai Q². (Hair et al., 2019).

Tabel 7. Predictive Relevance (Q2)

	SSO	SSE	Q ² (=1SSE/SSO)
KEPUASAN PASIEN(Z)	243,000	173,374	0.287
LOYALITAS PASIEN(Y)	324,000	166,778	0.485
PELAYANAN DOKTER(X1)	486,000	486,000	
PELAYANAN PERAWAT (X2)	486,000	486,000	

Hasil pengujian Q2 menunjukkan variabel dependen memiliki nilai lebih dari 0 yang berarti model memiliki nilai observasi yang baik.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil dari uji t jika $t > 0,05$ dianggap signifikan. Maka dari itu, kriteria untuk menolak atau menerima hipotesis tergantung dari nilai p. Jika nilai $p < 0,05$ maka hipotesis diterima, sedangkan jika nilai $p > 0,05$ maka hipotesis ditolak (Hair et al., 2019)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ($ O/STDEV $)	P Values
KEPUASAN PASIEN(Z) -> LOYALITAS PASIEN(Y)	0,512	0,543	0,177	2,899	0,005
PELAYANAN DOKTER(X1) -> KEPUASAN PASIEN(Z)	-0,388	-0,368	0,102	3,798	0,000
PELAYANAN DOKTER(X1) -> LOYALITAS PASIEN(Y)	0,050	0,073	0,115	0,430	0,668
PELAYANAN PERAWAT (X2) -> KEPUASAN PASIEN(Z)	0,932	0,916	0,105	8,845	0,000
PELAYANAN PERAWAT (X2) -> LOYALITAS PASIEN(Y)	0,336	0,290	0,228	1,470	0,145

Seluruh variabe; nilai t-statistic dengan p values (signifikansi) < 0,05, kecuali pada variabel pengaruh pelayanan dokter dan pelayanan perawat.

Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect

Hasil indirect effect memiliki dengan p values (signifikansi) kurang dari 0,05 untuk kedua variabel yang dimediasi dengan kepuasan pasien. Maka kedua variabel mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
PELAYANAN DOKTER(X1) -> KEPUASAN PASIEN(Z) -> LOYALITAS PASIEN(Y)	-0,198	-0,191	0,065	3,065	0,003
PELAYANAN PERAWAT (X2) -> KEPUASAN PASIEN(Z) -> LOYALITAS PASIEN(Y)	0,477	0,489	0,143	3,331	0,001

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menjelaskan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki nilai T Statistics sebesar 2,899 dan P Value sebesar 0,005. Karena nilai P Value < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal terhadap rumah sakit. Hasil ini konsisten dengan teori kepuasan-layanan dan sejatinya kepuasan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Secara logis, hal ini dapat dijelaskan karena pasien yang merasa puas cenderung memiliki pengalaman yang menyenangkan dan memenuhi ekspektasi mereka, baik dari sisi hasil klinis, proses pelayanan, hingga interaksi interpersonal. Dalam dunia pelayanan kesehatan, pengalaman subjektif pasien memegang peranan besar karena kesehatan adalah kebutuhan emosional sekaligus fungsional. Oleh karena itu, ketika rumah sakit mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan melalui pelayanan yang memuaskan, maka loyalitas pasien menjadi bentuk kompensasi alami, misalnya dengan merekomendasikan rumah sakit ke orang lain atau memilih kembali layanan di tempat yang sama.

Pengaruh Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan dokter memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai T Statistics sebesar 3,798 dan P Value sebesar 0,000. Karena nilai P < 0,05, maka pengaruhnya signifikan. Namun, arah koefisien yang negatif (-0,388) menunjukkan bahwa peningkatan persepsi terhadap pelayanan dokter justru menurunkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kemungkinan adanya ketidaksesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan dokter atau persepsi negatif terhadap cara pelayanan tersebut diberikan. Secara logis, temuan ini dapat terjadi jika pasien menilai bahwa dokter terlalu berorientasi pada proses klinis dan kurang melibatkan empati atau komunikasi interpersonal yang baik. Di Indonesia, terutama dalam konteks budaya timur, pasien cenderung mengharapkan penjelasan yang lembut, personal, dan perhatian dari seorang dokter. Jika dokter dianggap terlalu singkat, formal, atau kurang menjelaskan dengan bahasa awam, meskipun klinisnya baik, maka persepsi pelayanan bisa negatif. Ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter harus mencakup kompetensi medis sekaligus aspek komunikasi yang humanis.

Pengaruh Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan nilai T Statistics sebesar 0,430 dan P Value sebesar 0,668. Karena P Value $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokter tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya, meskipun pelayanan dokter mungkin baik atau buruk, hal tersebut tidak cukup memengaruhi keputusan pasien untuk tetap loyal.

Secara logis, hal ini bisa dijelaskan bahwa loyalitas pasien sering kali tidak hanya dipengaruhi oleh satu aktor seperti dokter, tetapi oleh keseluruhan sistem pelayanan. Pasien mungkin puas dengan dokter, tetapi jika proses administrasi, fasilitas, atau pelayanan lain kurang memuaskan, mereka tetap enggan kembali. Loyalitas membutuhkan pengalaman holistik, bukan hanya interaksi dengan satu individu. Ini juga memperkuat pemikiran bahwa rumah sakit sebagai institusi harus membangun kualitas layanan secara menyeluruh dan tidak semata-mata bergantung pada kinerja dokter.

Pengaruh Pelayanan Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai T Statistics sebesar 8,845 dan P Value sebesar 0,000. Karena P Value $< 0,05$, maka hasil ini signifikan secara statistik. Koefisien positif (0,932) menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan perawat, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Secara logis, hal ini sangat dapat dipahami karena dalam praktik pelayanan kesehatan, perawat sering berinteraksi dengan pasien dalam waktu yang relatif lebih lama dibanding dokter. Sikap ramah, perhatian, kecepatan merespons kebutuhan, dan empati dari perawat sangat mempengaruhi kenyamanan pasien selama perawatan. Dalam sistem layanan modern, perawat dianggap sebagai frontliner pelayanan yang mewakili citra institusi. Oleh karena itu, investasi pada pelatihan soft skill dan etika pelayanan perawat sangat penting.

Pengaruh Pelayanan Perawat Terhadap Loyalitas Pasien

Pelayanan perawat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien karena nilai T Statistics sebesar 1,470 dan P Value sebesar 0,145 ($P > 0,05$). Meskipun pelayanan perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan, namun tidak secara langsung memengaruhi loyalitas. Secara logis, ini menunjukkan bahwa loyalitas merupakan konsekuensi jangka panjang yang tidak hanya terbentuk dari satu interaksi atau komponen pelayanan. Meskipun pelayanan perawat baik, loyalitas akan terbentuk bila seluruh aspek pelayanan (dokter, sistem informasi, billing, fasilitas, dsb.) juga mendukung. Pasien mungkin merasa nyaman saat dirawat oleh perawat, tetapi tetap memilih rumah sakit lain jika merasa harga tidak sepadan, lokasi kurang strategis, atau proses administrasi berbelit. Loyalitas lebih bersifat strategis, bukan hanya emosional jangka pendek.

Pengaruh Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Jalur tidak langsung dari pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan nilai T Statistics sebesar 3,065 dan P Value sebesar 0,003. Karena $P < 0,05$, maka pengaruh tidak langsung ini signifikan. Artinya, pelayanan dokter bisa berdampak pada loyalitas pasien jika terlebih dahulu menciptakan kepuasan.

Secara , ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap dokter baru akan berdampak pada loyalitas jika persepsi tersebut berhasil meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Dengan kata lain, dokter memiliki peran penting, tetapi harus dikomunikasikan dengan cara yang memperhatikan kebutuhan emosional pasien. Dokter yang tidak hanya menyembuhkan tetapi juga membuat pasien merasa dihargai dan didengar, akan meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya membentuk loyalitas. Ini selaras dengan prinsip mediasi dalam perilaku konsumen, bahwa dampak variabel pelayanan tidak langsung tetapi melalui pengalaman pelanggan.

Pengaruh Pelayanan Perawatan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Jalur tidak langsung ini memiliki nilai T Statistics sebesar 3,331 dan P Value sebesar 0,001, yang berarti signifikan secara statistik. Koefisien sebesar 0,477 menunjukkan pengaruh positif. Artinya, pelayanan perawat dapat meningkatkan loyalitas pasien secara tidak langsung lewat peningkatan kepuasan. Secara logis, ini sangat masuk akal karena perawat membentuk bagian utama dari pengalaman pasien. Ketika pasien merasa diperhatikan, didampingi, dan diperlakukan secara manusiawi oleh perawat, hal tersebut meningkatkan tingkat kepuasan emosional mereka. Selanjutnya, kepuasan ini menjadi landasan penting dalam proses pengambilan keputusan. Dengan kata lain, loyalitas tidak dibentuk oleh pelayanan perawat secara langsung, melainkan oleh hasil pengalaman yang menyeluruh yang dimediasi oleh kepuasan tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan yakni Pelayanan dokter tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien. Pelayanan perawat tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kemudian pelayanan dokter berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh pelayanan perawat terhadap loyalitas pasien.

Beberapa saran yakni fokus utama rumah sakit sebaiknya diarahkan pada peningkatan kepuasan pasien, karena terbukti menjadi variabel kunci yang memengaruhi loyalitas. Pelatihan komunikasi empatik, peningkatan kualitas interaksi, serta kenyamanan pasien selama pelayanan perlu menjadi prioritas. Lalu dokter perlu diberi pelatihan tidak hanya dalam aspek teknis medis, tetapi juga dalam soft skill, seperti komunikasi interpersonal dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dokter penting, jika tidak disampaikan dengan pendekatan yang tepat, bisa berdampak negatif pada kepuasan. Pelayanan perawat yang terbukti meningkatkan kepuasan pasien harus terus diperkuat. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, pemberian insentif berbasis kinerja pelayanan, dan membangun budaya kerja yang ramah serta profesional di kalangan perawat.

REFERENSI

- Ajeng Fatmi kartini Amahoru, Susanto, Nuryakin. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI). 2023 Jan 13;6(1):75–82.
- Anila A, Kusumajaya H, Maryana M. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Ketidaklengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap. Jurnal Penelitian Perawat Profesional. 2023 Mar 7;5(2):627–36.
- Antukay N, Ngabito Y, Mohammad I. Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Gorontalo. Journal of Health, Technology and Science (JHTS). 2023 Feb 11;3(3):47–57.
- Batubara AR. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. Jurnal Rekam Medic. 2021 Jul 29;2(1):1–12.
- Dahlan MS. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. 3rd ed. Suslia A, editor. Jakarta: Salemba Medika; 2010.
- Faradiba Syaifuddin, Rizki Amelia. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. Window of Public Health Journal. 2021 Jul 16;853–63.

- Faridasari I, Herlina L, Supriatin S, Pirianiti F. Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*. 2021 Dec 30;12(2):137–44.
- Fatmawati A, Rahman A, Yualita P. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Syariah. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*. 2020 Jun 30;7(1):17– 23.
- Ginting EI, Sudiro S, Moriza T. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obgyn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2021 Apr 30;5(1):21–31.
- Gunawan AS, Darwis N, Azis AY, Ruslang. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalalla Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Mappadising*. 2021 Sep 30;3(2):211–21.
- Hastuti EH, Hikma N, Setiyorini HP, Tarihoran RW, Hardi V, Annisah S, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024;5(3):6285–94.
- Ilham MA, Suharto T. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Inap Selama Masa Pandemi Covid- 19 Di Rumah Sakit Umum Wulan Windy. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*. 2022 Aug 31;5(2):205–13.
- Khairani M, Salviana D, Abu Bakar. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 2021 Apr 15;12(1):9–17.
- Lubis AI. Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidance Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022 Jan 15;7(1):1.
- Manurung PZ, Simanjorang A, Anto J. Hadi A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*. 2020 May 15;3(2):129–35.
- Maryono M, Rimba Putri IR, Inayati A. Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*. 2020 Aug 31;3(1):27.
- Muslimin R Pakka, Nurbaelty, Arni Risqiani Rusyidi. Pengaruh Kinerja Perawat dan Sarana Prasarana Terhadap Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*. 2021 Feb 28;436–44.
- Napitu J. Pengaruh Perencanaan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien. 2020.
- Nasir FVD, Pattyranie Tan PH. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X, Jawa Barat. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022 Feb 15;7(1):1648.
- Nasution D, Harahap J, Liesmayani EE. Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Patient Safety di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi Tahun 2021. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2022 Oct 20;1(2):150–69.
- Nasution SLR, Purwanti D, Girsang E. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien diinstalasi Farmasi RSUD Rantauprapat. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 2021 Dec 31;7(3):341–6.
- Novitasari D, Lismayanti L, Rosmiati R. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *JURNAL KESEHATAN STIKes MUHAMMADIYAH CIAMIS*. 2020 Dec 4;6(2):20–8.
- Novitasari N, Rasmun R, Kadir A. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal*. 2023 May 8;1(2):281–90.
- Oktaviany R. Pengaruh Diagnosa Keperawatan Terhadap Tingkat Mutu Asuhan Keperawatan. 2020.
- Purba CF. Pengaruh Pengambilan Keputusan Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan. 2020.

- Purba L, Herman Halim E, Widayatsari A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*. 2021 Dec 5;32(2).
- Purwaningrat NMMD, Januraga PP, Indrayathi PA. Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepercayaan Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dokter Residen Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Tahun 2017. *ARCHIVE OF COMMUNITY HEALTH*. 2020 Mar 7;4(2):1.
- Purwantiningsih EH, Oktri Hastuti AS, Mahayanti A. The Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *I Care Jurnal Keperawatan STIKes Panti Rapih*. 2022 Oct 28;3(2):126–37.
- Puryanti P, Muhadi M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS. Surabaya. *JI-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*. 2020 Mar 14;3(2):51–5.
- Putri NR, Guspianto G, Hubaybah H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2022 Sep 30;6(2):7–16.
- Rahayu Ningsih S, VT. Novita R, Bandur A. Pengaruh Supervisi dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Perawat dalam Kepatuhan Hand Hygiene dan Pencegahan Resiko Jatuh di RSU GMIBM Monompia Kotamobagu. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*. 2022 Sep 15;3(3):236–43.
- Rahayu RS, Sukamto E, Rivan R. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Yang Dirawat Di Ruang Bougenvile Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Bulungan. *Aspiration of Health Journal*. 2023 Mar 31;1(1):70–9.
- Ramadina A, Rahmaniza R, Maulidi A. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*. 2022 May 28;10(2):393.
- Rivai F, Lestari S, Shaleh K. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2020 Mar 31;16(1):38.
- Saputri FN, Rochyani D, Wowor TJF. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Marinir. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*. 2022 May 15;2(3):598–610.
- Saragih HM, Rahayu H. Pengaruh kebijakan Uni Eropa terhadap ekspor kelapa sawit Indonesia. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*. 2022 Jul 15;8(2):296.
- Setyanda YO, Machmud R, Putra AS. Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter Dan Dokter Gigi Dengan Loyalitas Pasien. *B-Dent: Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*. 2021 Mar 23;7(2):136–42.
- Sinaga BM, Badiran M, Asriwati A. The Effect of Outpatient Health Services on Health Social Security Administrator Participant Satisfaction. *Journal Wetenskap Health*. 2021 Mar 3;2(1):13–21.
- Sinaga LC. Assessing The Commitment of Indonesian Government Towards Climate Change Policy: The Yudhoyono Presidency 2004-2014 [Menilai Komitmen Pemerintah Indonesia terhadap Kebijakan Perubahan Iklim: Pemerintahan Presiden Yudhoyono 2004-2014]. *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional*. 2020 Dec 5;11(2):163–82.
- Situmorang BHL, Nuriany N, Situmorang TH, Hasnidar H. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PBI (Penerimaan Bantuan Iuran) Rawat Inap di Puskesmas Marawola. *Maternal & Neonatal Health Journal*. 2022 Mar 27;3(1):31–6.

- Suryanagari L, Mahanggoro TP, Rosa EM. Pengaruh Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien di Puskesmas Kota Cirebon. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RSDR Soetomo*. 2021 Oct 30;7(2):186.
- Wahid MA, Nuryakin N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Dan Niat Perilaku Pasien Umum Rawat Jalan Di Rs Pku Muhammadiyah Gamping. *Jurnal Admmirasi*. 2021 Nov 23;6(2):1–8.
- Wardati D, Zulkarnain, Widiyatsari A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rsud Indrasari Rengat. *Jurnal Economica*. 2020 Jun 11;8(1):32–40.
- Widyaningsih DS, Maryani N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*. 2020 Mar 12;9(1):1111–8.
- Winata H, Wahyoedi S, Gunardi WD. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasaan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2022 Oct 31;6(2):120– 7.
- Wirajaya IG, Prihandhani IS, Artha AP. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Asing Yang Menjalani Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah PANMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwivery, Environment, Dentist)*. 2020 Apr 27;15(1):116–24.
- Yantri D, Sando W, Maulia D. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSI IBNU SINA. *Jurnal Kesehatan Global*. 2020 Sep 30;3(3):109–15.
- Yuli Astuti Andriyatni W, Ana Trisnawati Wimbagya. Hubungan Karakter Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap. *Nursing Science Journal (NSJ)*. 2023 Jan 3;3(2):155–62.
- Yulianti N, Siswati S, Rumana NA, Widjaya L. Tinjauan Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak. *Jurnal sosial dan sains*. 2023 Jul 15;3(7):670–7.
- Zahwa RF, Rochyani D, Widiastuti S. Pengaruh Loyalitas dan Kepuasan Terhadap Kinerja Dalam Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Marinir Cilandak. *Malahayati Nursing Journal*. 2022 Mar 1;4(3):525– 36.
- Zalvi W, Arifah Devi Fitriani, Megawati. Analisis Implementasi Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bangsal Penyakit Dalam Perempuan Rumah Sakit Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2019. *Jurnal Health Sains*. 2020 Nov 25;1(5):331–9.