



**PERAN KEPUASAN PADA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT
DI WILAYAH KOTA MALANG**

TESIS

Oleh

Nur Choliqfatus Azizah

NPM. 22002081020



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

2022

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis apakah terdapat pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan, pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas, pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang dengan menggunakan teknik *sampling insidental* dengan cara pendistribusian kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis data SEM-PLS dengan pendekatan SmartPLS. Dalam penelitian ini diketahui bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan menunjukkan nilai positif, serta pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas menunjukkan nilai negatif, dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas menunjukkan nilai positif. Selain itu, diketahui juga bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan menunjukkan nilai positif dan juga didapatkan hasil kepuasan memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas.

Kata kunci : kualitas layanan, loyalitas, kepuasan

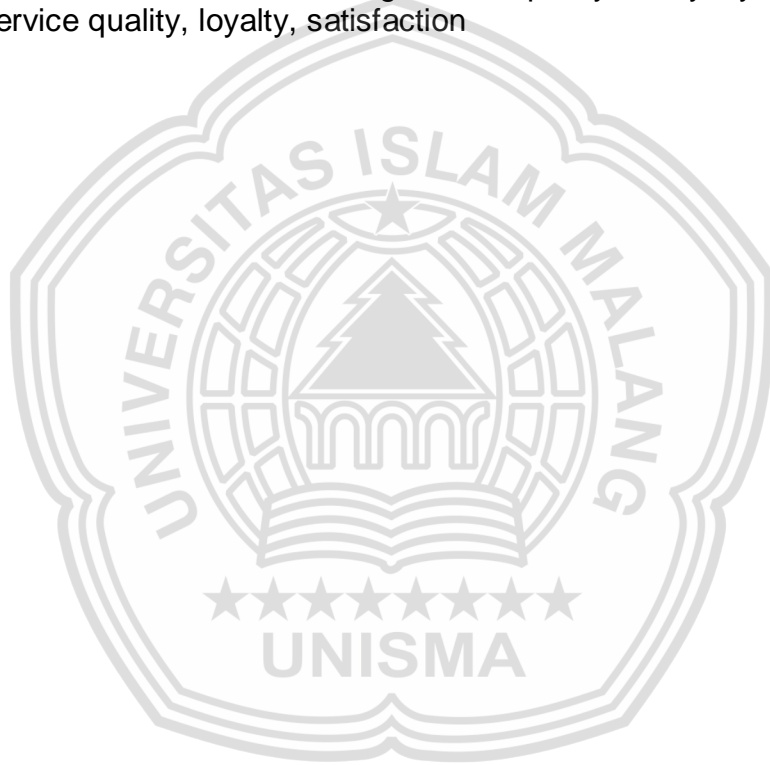




ABSTRACT

The purpose of this study is to measure and analyze whether there is a direct influence of service quality on satisfaction, a direct influence of service quality on loyalty, a direct influence of satisfaction on patient's loyalty at hospitals in the city of Malang. The population used in this study were outpatients (polyclinics) at hospitals in the city of Malang using incidental sampling technique by distributing questionnaires. This research uses SEM-PLS data analysis method with SmartPLS approach. In this study it is known that the influent of service quality on satisfaction shows a positive value, and the influent of service quality on loyalty shows a negative value, and the influent of satisfaction on loyalty shows a positive value. In addition, it is also known that service quality has an effect on loyalty through satisfaction showing a positive value and also obtained results of satisfaction mediating service quality on loyalty.

Keywords: service quality, loyalty, satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, salah satunya yaitu usaha di bidang jasa kesehatan. Pentingnya peran kesehatan untuk pasien yang menjadi sebuah pemicu utama adanya persaingan bisnis di bidang jasa kesehatan. Terkait dengan pentingnya kesehatan, Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam bersabda :

نعمتان مغبون فيهما كثير من الناس الصحة والفرغ

“Dua kenikmatan yang sering dilupakan oleh kebanyakan manusia adalah kesehatan dan waktu luang.” (HR. Al-Bukhari: 6412).

Kesehatan yang diberikan oleh Allah SWT. Tentu tidak dapat diukur nikmatnya. Sungguh betapa Allah SWT menyayangi manusia sebagai makhluk ciptaan-Nya. Kita sebagai manusia diwajibkan senantiasa menjaga serta merawat tubuh yang dititipkan oleh Allah SWT sebagai wujud kita menghargai pemberian Allah SWT. Salah satu wujud yang dapat dilakukan adalah dengan senantiasa menjaga kesehatan baik dalam keadaan sehat dengan rutin melakukan pengecekan berkala (*general check up*) maupun saat sakit dengan melakukan pengobatan.

Setiap organisasi tentunya menginginkan sebuah kesuksesan. Namun dalam perjalanannya, berbagai kendala menjadi bagian

penting untuk organisasi, begitu juga dengan rumah sakit. Untuk itu, kesuksesan penyelesaian dan pemecahan masalah pun sangat diharapkan oleh rumah sakit untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien yang berujung dengan tingkat loyalitas pasien yang tinggi terhadap rumah sakit.

Pengelolaan loyalitas merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan strategis (Aaker, 2014:207). Dengan meningkatnya kepercayaan pasien/individu, dengan kata lain tingkat loyalitas yang pasien berikan kepada rumah sakit pun meningkat. Hal tersebut menginformasikan bahwa pasien telah berhasil mendapatkan solusi dari tindakan yang diberikan oleh rumah sakit. Maka dari itu, rumah sakit harus mencari cara atau strategi untuk mempertahankan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Tentu saja, semakin tinggi loyalitas, semakin mudah untuk menjaga agar pelanggan tetap bahagia (Aaker, 2014:207). Semakin tinggi loyalitas seorang pasien terhadap rumah sakit, maka semakin enggan pasien tersebut akan berpindah hati ke rumah sakit lainnya. Loyalitas dari pelanggan yang ada menunjukkan hambatan yang besar bagi kompetitor (Aaker, 2014:207).

Tidak hanya loyalitas, berbagai organisasi termasuk rumah sakit berkompetisi dan berusaha untuk memperbaiki serta meningkatkan seluruh elemen yang dapat meningkatkan integritas dan kredibilitas dari suatu organisasi. Upaya lain yang dapat dilakukan

oleh rumah sakit yaitu peningkatan pelayanan. Dimana upaya tersebut berfungsi untuk mencerminkan performa dari rumah sakit tersebut.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut organisasi untuk selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Keberadaan pemasaran memandu perusahaan untuk mampu memahami permasalahan konsumen dan mampu memberikan solusi yang paling tepat bagi pemecahan masalah konsumen tersebut (Limakrisna dan Purba, 2019:25). Dengan demikian, hanya rumah sakit yang berkualitas yang dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit tersebut. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami secara seksama harapan serta kebutuhan pasien.

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk menjadikan sebuah rumah sakit memiliki peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Selain itu, taraf pengetahuan masyarakat yang membaik saat ini membuat masyarakat menjadi lebih kritis terhadap jasa layanan kesehatan.

Sebuah perusahaan jasa harus mengedepankan kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen (Manap, 2016:383). Dikarenakan rumah sakit merupakan salah satu organisasi di bidang jasa, maka kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di bidang tersebut yaitu dengan mengedepankan kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh rumah sakit kepada para pasiennya. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas (Herlambang, 2018:89).

Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga menjadi sebuah prioritas dalam pembangunan di bidang kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah diadakan berbagai pelatihan yang diwajibkan untuk seluruh komponen rumah sakit guna memaksimalkan pengetahuan serta kompetensi setiap komponen. Dengan berkembangnya zaman, tentu kecanggihan teknologi bukan hal yang asing di dalam dunia kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar kualitas pelayanan selalu meningkat serta seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan secara terjangkau dan terlayani secara merata.

Tabel 1
Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020

| No. | Kepemilikan | Jenis | | 2020 |
|-------------------------|-------------|------------------------------------|--------|------------|
| 1 | Pemerintah | Rumah Sakit Kementerian Kesehatan | Khusus | 1 |
| | | Rumah Sakit Kementerian Pendidikan | Umum | 2 |
| | | | Khusus | 2 |
| | | Rumah Sakit PemProv | Umum | 9 |
| | | | Khusus | 5 |
| Rumah Sakit PemKab/Kota | Umum | 60 | | |
| 2 | Swasta | Umum | | 206 |
| | | Khusus | | 79 |
| 3 | BUMN | Umum | | 3 |
| 4 | TNI/Polri | Umum | | 23 |
| | | Khusus | | 2 |
| Total | | | | 392 |

Sumber : Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 (dinkes.jatimprov.go.id)

Berdasarkan data tersebut di atas, banyaknya jumlah rumah sakit yang tersedia di Provinsi Jawa Timur menjadikan persaingan di bidang tersebut cukup tinggi. Dimana dalam keberlangsungannya, pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi poin utama dalam meningkatkan kualitas rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan sebuah pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pasien secara instan, oleh karena itu pasien dapat segera memberikan timbal balik atau *feedback* atas pelayanan yang diberikan. Timbal balik atau *feedback* tersebut dapat berupa *feedback* positif seperti pujian, rasa terimakasih, atau kepuasan dan dapat juga berupa *feedback* negatif yaitu berupa keluhan atau amarah. Untuk dapat mempertahankan pasien, maka rumah sakit harus terus berupaya agar selalu mendapatkan *feedback* positif dari pasien.

Tabel 2
Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Malang
Tahun 2018-2020

| Jenis Kelamin | Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa) | | |
|---------------|---|----------------|----------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Laki-Laki | 427.078 | 429.416 | 431.483 |
| Perempuan | 439.040 | 441.266 | 443.407 |
| Total | 866.118 | 870.682 | 874.890 |

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Malang Tahun 2021 (malangkota.bps.go.id)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan jumlah penduduk yang berada di Kota Malang berdasarkan jenis kelamin. Tertera bahwa terdapat peningkatan jumlah penduduk di Kota Malang dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin banyaknya jumlah penduduk pada suatu wilayah maka semakin meningkat kemungkinan penduduk untuk berkunjung ke rumah sakit setempat. Hal tersebut dapat menjadi sebuah acuan bisnis di bidang pelayanan kesehatan dikarenakan sasaran konsumen (pasien) yang meningkat.

Tabel 3
Jumlah Rumah Sakit Menurut Kecamatan di Kota Malang
Tahun 2018-2020

| Kecamatan di Kota Malang | Jumlah Rumah Sakit Menurut Kecamatan di Kota Malang (Unit) | | |
|--------------------------|--|-----------|-----------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Kedungkandang | 4 | 4 | 5 |
| Sukun | 1 | 1 | 1 |
| Klojen | 12 | 12 | 13 |
| Blimbing | 4 | 4 | 4 |
| Lowokwaru | 4 | 4 | 4 |
| Kota Malang | 25 | 25 | 27 |

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Malang dalam Badan Pusat Statistik Kota Malang Tahun 2021 (malangkota.bps.go.id).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan lebih spesifik jumlah rumah sakit yang berada di kecamatan Kota Malang bahwa adanya penambahan rumah sakit pada tahun 2020 sebanyak 2 unit, masing-masing di kecamatan Kedungkandang dan kecamatan Klojen. Namun tentunya dengan bertambahnya rumah sakit di Kota Malang maka bertambah juga pesaing di dalam bidang jasa kesehatan di Kota Malang tersebut.

Kesadaran terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan aspek yang penting dan vital bagi sebuah institusi layanan kesehatan untuk mendapatkan loyalitas pasien. Hal itu dilakukan demi keberlangsungan dan keberlanjutan usaha bisnis layanan jasa kesehatan yang sedang dijalani. Sebuah basis pelanggan loyal yang ada menyediakan keunggulan kompetitif berkelanjutan yang hebat (Aaker, 2014:206). Karena interaksi sosial berlangsung dalam penyampaian jasa (khususnya jasa kontak tinggi), pemahaman atas nilai pelanggan atau kebutuhan fundamental sangat esensial bagi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2019:61).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang, 2018:22). Kepuasan pasien menjadi sebuah indikasi bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasien. Semakin pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pasien tersebut akan kembali ke

rumah sakit tersebut. Artinya, semakin rumah sakit meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pasien, maka semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang kemudian akan berdampak pada tingkat loyalitas pasien terhadap institusi layanan kesehatan. Dengan kata lain, rumah sakit harus berupaya dengan maksimal guna mendapatkan rasa puas dari pasien.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh sebuah rumah sakit, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh sebuah rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih harus ada perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayannya (Herlambang, 2018:104). Dalam hal ini, kepuasan pasien menjadi sebuah acuan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dari rumah sakit untuk meningkatkan loyalitas pasien. Dimana, kepuasan pasien ini berlandaskan berbagai faktor. Namun, terdapat beberapa hal yang dapat digunakan sebagai penunjang dalam memenuhi kepuasan pasien, antara lain sikap positif yang diberikan kepada pasien, etika dan etiket dalam melayani pasien, komunikasi yang baik dengan pasien dalam menyampaikan informasi, serta penampilan yang baik guna mendapatkan kepercayaan dari pasien, dan hal-hal lainnya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penyusunan penelitian, beberapa di antaranya yaitu penelitian Novandy dan Rastini (2018) dengan hasil penelitian kualitas layanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya yaitu Rahmadiane, dkk (2022) dengan hasil penelitian kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat hasil yang berbeda sehingga menimbulkan gap penelitian antara penelitian terdahulu, sehingga penulis mengkonsep sebuah penelitian baru dengan objek yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dilakukan penelitian dengan judul "Peran Kepuasan Pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit di Wilayah Kota Malang".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang?

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang?
3. Apakah kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang melalui kepuasan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pokok permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang melalui kepuasan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan teori-teori pemasaran, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.

b. Bagi Praktisi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran kepada pimpinan organisasi di dalam bidang manajemen pemasaran khususnya dalam hal yang berkaitan dengan peningkatan loyalitas pasien.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang. Hal ini bermakna jika poliklinik rumah sakit di wilayah Kota Malang dapat meningkatkan kualitas layanan maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien juga akan meningkat.
2. Bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang. Hal ini bermakna apabila poliklinik rumah sakit di wilayah Kota Malang meningkatkan kualitas layanan maka loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang tidak meningkat.
3. Bahwa kepuasan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang. Hal tersebut bermakna apabila poliklinik rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di Kota Malang maka loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) rumah sakit di wilayah Kota Malang juga akan meningkat.
4. Bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang. Dikarenakan kualitas layanan

tidak dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang secara langsung, sehingga untuk meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan (poliklinik) pada rumah sakit di wilayah Kota Malang harus melalui kepuasan pasien terlebih dahulu. Dengan kata lain, kepuasan berperan sempurna dalam mencapai loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di wilayah Kota Malang.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat keterbatasan, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini terbatas hanya mengambil responden pada pasien rawat jalan (poliklinik) di rumah sakit wilayah Kota Malang.
2. Rujukan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan berbagai rujukan yang tidak spesifik pada pasien rawat jalan (poliklinik), yang menyebabkan perbandingan dan implikasi kurang baik.
3. Metode pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif.

C. Saran

Beberapa saran dari hasil penelitian ini antara lain, adalah:

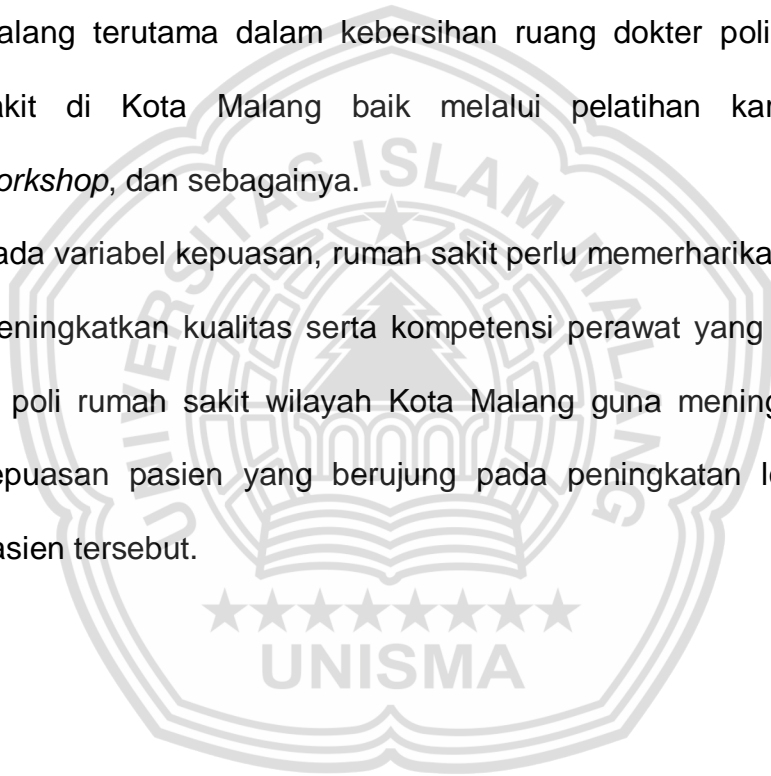
1. Untuk peneliti yang selanjutnya
 - a) Peneliti selanjutnya dapat menambahkan ruang lingkup penelitian bukan hanya pasien rawat jalan (poliklinik) tapi pasien rawat inap juga.

b) Metode pengumpulan data ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.

2. Untuk rumah sakit

a) Pada variabel kualitas layanan, rumah sakit perlu memerhatikan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh rumah sakit di wilayah Kota Malang terutama dalam kebersihan ruang dokter poli rumah sakit di Kota Malang baik melalui pelatihan karyawan, *workshop*, dan sebagainya.

b) Pada variabel kepuasan, rumah sakit perlu memerhatikan untuk meningkatkan kualitas serta kompetensi perawat yang berada di poli rumah sakit wilayah Kota Malang guna meningkatkan kepuasan pasien yang berujung pada peningkatan loyalitas pasien tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., 2014. *Manajemen Pemasaran Strategis (Strategic Market Management) Edisi 8*, Surabaya : Penerbit Salemba Empat.
- Abdullah, 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Aditya, Made Purwa & Ni Made Wulandari Kusumadewi, 2017. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6 No. 9, 2017: pp.5061-5087.
- Al-mishri, Syeikh Ahmad, 2022. *2 Nikmat Yang Sering Membuat Manusia Tertipu* (Online), <https://kalam.sindonews.com/read/77758/69/2-nikmat-yang-sering-membuat-manusia-tertipu-1592816774> (diakses pada tanggal 11 April 2022).
- Aspuah, Siti, 2020. *Kumpulan Kuesioner dan Instrumen Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta: Penerbit Nuha Medika.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2021. *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang 2018-2020* (Online), <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html> (diakses pada tanggal 5 April 2022).
- Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2021. *Jumlah Rumah Sakit Menurut Kecamatan di Kota Malang 2018-2020*, (Online), <https://malangkota.bps.go.id/indicator/30/359/1/jumlah-rumah-sakit-menurut-kecamatan-di-kota-malang.html> (diakses pada tanggal 13 Desember 2021).

Buchari, Alma, 2018, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta.

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2021. *Profil Kesehatan 2020* (Online)
<https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/PROFIL%20KESEHATAN%202020.pdf> (diakses pada tanggal 13 Desember 2021).

Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah, 2019. *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta : Penerbit Deepublish.

Fatima, Taqdees, dkk, 2018. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in Context Of Private Healthcare Systems, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 No. 6, 2018: pp. 1195-1214.

Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, Semarang: Penerbit Undip.

Hair, Joseph F. dkk, 2010. *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*, Pearson Education Limited, England: Harlow.

Harbani, Rahma Indina, 2021. *Obat Segala Penyakit Dari Syekh Ali Jaber, Ini Rahasiannya* (Online), [https://news.detik.com/berita/d-5827271/obat-segala-penyakit-dari-syekh-ali-jaber-ini-rahasiannya#:~:text=Artinya%3A%20%22Semua%20penyakit%20ada%20obatnya.,%22%20\(HR%20Muslim\)](https://news.detik.com/berita/d-5827271/obat-segala-penyakit-dari-syekh-ali-jaber-ini-rahasiannya#:~:text=Artinya%3A%20%22Semua%20penyakit%20ada%20obatnya.,%22%20(HR%20Muslim)) (Diakses pada tanggal 11 April 2022).

Herlambang, Susatyo, 2018. *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*, Yogyakarta: Penerbit Gosyen Publishing.

- Jogiyanto, 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kamalia, La Ode, 2022. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*, Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2021. *Intisari Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kulsum, Umie & Tantri Yanuar Rahmat Syah, 2017. The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction, *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 6 No. 3, March 2017: pp. 41-50.
- Limakrisna, Nandan & Togi Parulian Purba, 2019. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia Edisi 3*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Lovelock, Christopher, dkk, 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Meesala, Appalayya & Justin Paul, 2018. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 40, January 2018: pp. 261-269.
- Novandy, Marcellus Ivan & Ni Made Rastini, 2018. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi TIKI di Kota Denpasar), *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.7 No.1, 2018: pp.412-440.

- Putra, Fahraingsyah Wahyu & Eka Sulistyawati, 2018. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Bakmi Tungku di Kabupaten Badung), *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7 No. 1, 2018: pp. 525-554.
- Rahmadiane, Ghea Dwi, dkk, 2022. Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan BRI Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 13 No. 1, Maret 2022: pp. 11-16.
- Sari, Selvi Mayang, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung), *Jurnal Economix*, Vol. 9 No. 1, Juni 2021: pp. 61-72.
- Setyaningriani, Eka Dewi & Sri Suryoko, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Penumpang Shuttle PO. Sumber Alam Jurusan Malang-Cilacap), *Diponegoro Journal Of Social And Politic Science*, pp.1-7.
- Shabbir, A., Malik, S.A. & Malik, S.A., 2016. Measuring Patients' Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, And Loyalty In Public And Private Sector Hospitals In Pakistan, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 33 No. 5, pp. 1-29.
- Solimun, dkk, 2020. *Metode Statistika Multivariat Permodelan Persamaan Struktural (SEM) pendekatan WarpPLS*. Malang: Penerbit UB Press.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

