

Article Review

**Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit:
Scoping Review**

Factors That Influence on The Loyalty of In-hospitalized Patients: Scoping Review

Dita Aulia Rahma*¹, Diansanto Prayoga¹

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Airlangga, Indonesia

(*dita.aulia.rahma-2018@fkm.unair.ac.id, 089602975667)

ABSTRAK

Loyalitas konsumen adalah perilaku yang akan membeli produk atau menggunakan jasa secara berulang-ulang pada perusahaan yang sama, sedangkan loyalitas pasien dikaitkan dengan perilaku pasien untuk menggunakan kembali jasa yang diberikan oleh pelayanan kesehatan salah satunya di rumah sakit. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Metode yang digunakan adalah *scoping review*. Pengumpulan data didapatkan melalui dua sumber data *base* yaitu DOAJ dan *google scholar* (dibatasi pada 3 halaman pertama). Adapun kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu: "Faktor" AND "loyalitas" AND "pasien" AND "rawat inap" AND "rumah sakit". Artikel yang ditemukan sebanyak 23 artikel namun hanya 11 artikel yang sesuai. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah faktor kepuasan pasien dan faktor kualitas layanan pasien. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit seperti faktor perilaku caring perawat, kepercayaan, kenyamanan, kemudahan, dan lain-lain. Kesimpulannya, pihak rumah sakit perlu memperhatikan bagaimana tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan karena banyak hasil penelitian yang berhasil menunjukkan pengaruh faktor kepuasan pasien dan faktor kualitas layanan pasien terhadap tingkat loyalitas pasien.

Kata kunci : Loyalitas, Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit

ABSTRACT

Consumer loyalty is behavior that will buy products or use services repeatedly at the same company, while patient loyalty is associated with patient behavior to reuse services provided by health services, one of which is in hospitals. Many factors can affect patient loyalty. Therefore, the purpose of this study is to explain the factors that influence the loyalty of inpatients at the hospital. The method used is scoping review. Data collection was obtained through two data base sources, namely DOAJ and Google Scholar (limited to the first 3 pages). The keywords used in the article search were: "Factor" AND "loyalty" AND "patient" AND "hospitalization" AND "hospital". The articles found were 23 articles but only 11 articles matched. The most dominant factors in influencing the loyalty of inpatients in hospitals are patient satisfaction factors and patient service quality factors. In conclusion, the hospital needs to pay attention to the level of patient satisfaction and the quality of services provided because many research results have shown the effect of patient satisfaction factors and patient service quality factors on the level of patient loyalty.

Keywords: Loyalty, Patients, Hospitalization, Hospitals

<https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Ketika seseorang merasakan kondisi kesehatannya menurun maka dia akan berusaha mencari fasilitas kesehatan untuk melakukan pengobatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering dimanfaatkan adalah rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat¹. Sedangkan pelayanan rawat inap itu sendiri merupakan perawatan yang diberikan kepada pasien yang menginap di rumah sakit karena mengidap penyakit tertentu sehingga membutuhkan penanganan dari ahli tenaga medis².

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas. Namun, berdasarkan fakta di lapangan masih banyak rumah sakit yang belum bisa memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut dibuktikan dari banyaknya keluhan pasien³. Adapun dimensi-dimensi dalam kepuasan pasien yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*⁴. Vigaretha dan Handayani (2018), telah dibuktikan bahwa kepuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien kepada rumah sakit⁵.

Menurut Tjiptono dalam Siregar dan Fadillah (2017), definisi dari loyalitas konsumen itu adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, dan pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang⁶. Definisi lain dari loyalitas dalam Iswara dan Rustam (2021), adalah ukuran kesetiaan pelanggan pada sebuah badan usaha atau pada sebuah merek tertentu⁷. Sedangkan menurut Griffin (2003) dalam Sari dan Widiyastuti (2021), menyebutkan jika loyalitas merupakan sebuah wujud perilaku pelanggan yang melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari perusahaan yang dipilih⁸.

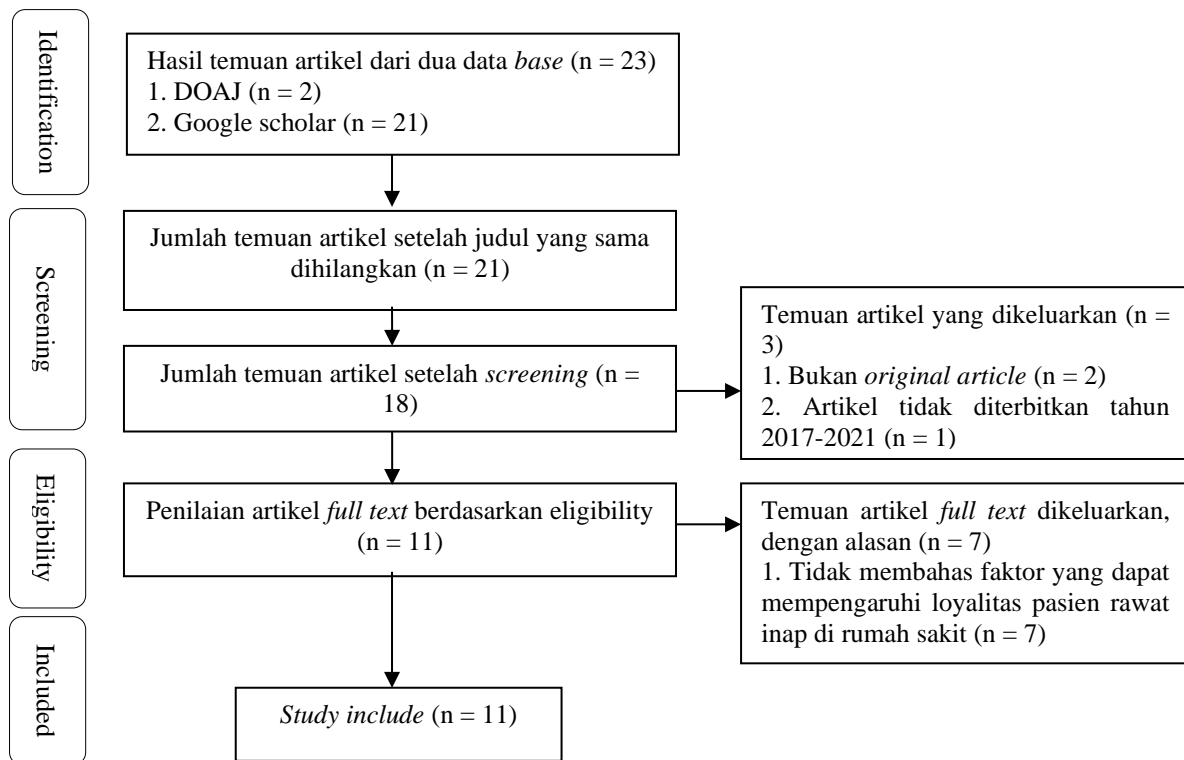
Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dan Mulyani (2019) menunjukkan terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit yakni faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggal, jaminan dan kemudahan⁹. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2021), membuktikan jika kepuasan pasien menjadi faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas¹⁰. Maka dari itu, artikel ini akan membahas terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *scoping review*. Pengumpulan data didapatkan melalui dua sumber data *base* yaitu DOAJ dan *google scholar* (dibatasi pada 3 halaman pertama). Adapun kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu: "Faktor" AND "loyalitas" AND "pasien" AND "rawat inap" AND "rumah sakit". Pencarian artikel dibatasi pada 5 tahun terakhir yakni mulai tahun 2017 hingga 2021. Artikel yang dipilih merupakan artikel berbahasa Indonesia, berbentuk *original article*, *full text* dan *open access* serta membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit.

Hasil penelusuran menghasilkan 2 artikel yang bersumber dari DOAJ dan 21 artikel yang bersumber dari *google scholar*. Total keseluruhan artikel berjumlah 23 artikel. Kemudian, berdasarkan hasil *screening* ditemukan 2 artikel dengan judul yang sama. Dari 21 artikel, terdapat 3 artikel yang dikeluarkan karena 2 artikel bukan *original article* dan 1 artikel tidak terbit antara tahun 2017 hingga 2021 sehingga tersisa 18 artikel. Setelah membaca seluruh isi artikel *full text* maka terdapat 7 artikel yang dikeluarkan karena tidak membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Hasil akhir menunjukkan terdapat 11 artikel yang dianggap layak dan memenuhi kriteria inklusi. Proses ekstraksi dan identifikasi data diuraikan melalui gambar 1.



Gambar 1. Diagram PRISMA

Tabel 1. Hasil Penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

No	Nama Penulis (Tahun)	Judul Artikel	Populasi atau Sampel Penelitian	Lokasi Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Temuan
1.	Bukhari dkk (2018) ¹¹	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal	125 pasien rawat inap	Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal	Kuantitatif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah: <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Citra • Kepuasan pasien
2.	Hidayat dkk (2018) ¹²	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	82 pasien rawat inap	RSUD Kanjuruhan Kepanjen	Kuantitatif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah : <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Kepuasan pasien
3.	Rahmawati dkk (2018) ¹³	Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit PKU	200 pasien rawat inap	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen, Jawa Tengah	Kuantitatif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah : <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Kepuasan pasien

		Muhammadiyah Kebumen				• Kepercayaan
4.	Suryaningrat (2018) ¹⁴	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Yarsi Pontianak)	100 pasien rawat inap	Rumah Sakit Yarsi Pontianak	Kuantitatif dengan studi deskriptif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah: • Kualitas pelayanan
5.	Wati (2018) ¹⁵	Hubungan Antara Reliability dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap	66 pasien rawat inap	RSUD Kota Tanjungpinang	Penelitian korelasional	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah: • Persepsi <i>reliability</i> dalam dimensi kualitas pelayanan • Persepsi <i>responsiveness</i> dalam dimensi kualitas pelayanan
6.	Ervina dkk (2019) ¹⁶	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019	371 pasien rawat inap	RSUD Labuang Baji, Makassar	Kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah : • Kenyamanan • Kemudahan • Kualitas pelayanan • Garansi dan jaminan • Harga
7.	Irawan dkk (2019) ¹⁷	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya	40 pasien rawat inap	RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya	Kuantitatif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah: • Kualitas pelayanan • Kepuasan pasien
8.	Nurhidayat (2019) ¹⁸	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Rawat Inap Anak di RSU Hidayah Delitua	74 keluarga pasien rawat inap anak	RSU Hidayah Delitua	Survei pendekatan <i>explanatory</i>	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah: • Bukti fisik • Keandalan • Ketanggapan • Jaminan • Empati

2017						
9.	Saragih dkk (2020) ¹⁹	Efektifitas Model “PC-JeWa” Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap	100 pasien rawat inap	4 Rumah Sakit di DKI Jakarta	Kuantitatif dengan studi deskriptif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah : <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pasien • Perilaku caring perawat
10.	Nirmayati (2020) ²⁰	Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019	113 pasien rawat inap	RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh	<i>Mix method</i> yang terdiri atas kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i> dan kualitatif	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit berdasarkan metode kuantitatif: <ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan ulang pasien • Kesukaan • Komitmen • Penolakan • Rekomendasi Faktor berdasarkan metode kualitatif: <ul style="list-style-type: none"> • Akses • Fasilitas • Kebersihan • Kebisingan
11.	Jayadipraja dkk (2021) ²¹	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019	100 pasien rawat inap	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari	Kuantitatif pendekatan <i>cross sectional</i>	Faktor penentu loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas: <ul style="list-style-type: none"> • Bukti langsung • Empati • Keterandalan • Jaminan atau kepastian

HASIL

Hasil penelusuran ditemukan 11 artikel yang dianggap layak dan memenuhi kriteria inklusi. Seluruh artikel kemudian dianalisis untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Adapun faktor-faktor yang paling banyak ditemukan adalah kepuasan pasien^{11, 12, 13, 17, 19} dan kualitas pelayanan^{11, 12,}

^{13, 14, 15, 16, 17, 18, 21}. Namun terdapat faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit diantaranya yaitu citra¹¹, kepercayaan¹³, kenyamanan¹⁶, kemudahan¹⁶, garansi dan jaminan¹⁶, harga¹⁶, perilaku caring perawat¹⁹, kunjungan ulang pasien²⁰, kesukaan²⁰, komitmen²⁰, penolakan²⁰, rekomendasi²⁰, akses²⁰, fasilitas²⁰, kebersihan²⁰ dan kebisingan²⁰.

PEMBAHASAN

Faktor Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kotler dkk merupakan sesuatu yang didapatkan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang seseorang bayangkan dibandingkan dengan harapan¹². Berdasarkan penelitian Bukhari dkk (2018) terbukti jika kepuasan pasien

berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit. Apabila pasien merasa puas maka pasien akan loyal dan secara suka rela menyampaikan hal-hal positif tentang rumah sakit yang memberikan pelayanan kepadanya¹¹. Penelitian lain yang juga menemukan hal yang sama adalah penelitian Hidayat dkk (2018), dimana kepuasan pasien

sebagai variabel intervening berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit¹².

Rahmawati dkk (2018), juga berhasil membuktikan dalam penelitiannya jika kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien¹³. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawan dkk (2019) juga menunjukkan jika kepuasan pasien terbukti mempengaruhi loyalitas pasien¹⁷. Penelitian terakhir dengan hasil yang sama adalah penelitian Saragih dkk (2020), dimana terbukti bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Semakin baik kepuasan yang dirasakan oleh pasien ketika dirawat di rumah sakit maka akan meningkatkan loyalitas pasien¹⁹.

Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau persepsi pelanggan dan pelayanan yang diterima¹⁷. Berdasarkan hasil penelitian Bukhari dkk (2018), terbukti jika kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian tersebut, sebagian besar pasien rawat inap menilai baik kualitas pelayanan yang telah diberikan¹¹. Hidayat dkk (2018) juga menunjukkan jika kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit¹².

Hasil penelitian yang sama juga diungkapkan oleh Rahmawati dkk (2018), dimana dapat diketahui jika kualitas pelayanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Hal tersebut dapat disimpulkan jika semakin tinggi kualitas layanan medis rumah sakit maka akan semakin meningkat pula loyalitas pasien¹³. Penelitian lain yang juga membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah penelitian Suryaningrat (2018). Dalam hasil penelitian tersebut dijelaskan jika rumah sakit berhasil memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standarnya sehingga dapat berpengaruh dalam menumbuhkan loyalitas pasien¹⁴. Hasil penelitian Wati (2018) juga menemukan pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, dimana dalam hasil penelitian tersebut, persepsi *reliability* dan persepsi *responsiveness* ternyata memiliki hubungan yang kuat dan secara positif terhadap loyalitas pasien¹⁵. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ervina dkk (2019), dimana terdapat pengaruh

antara dimensi kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin loyal untuk datang berobat kembali¹⁶. Penelitian Irawan dkk (2019), juga menemukan jika kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat loyalitas pasien¹⁷.

Hal yang sama juga diungkapkan Nurhidayat (2019), dimana terdapat lima dimensi kualitas pelayanan atau mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Diantaranya yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Adapun dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien adalah dimensi bukti fisik dan jaminan¹⁸. Hasil penelitian terakhir menurut Jayadipraja dkk (2021), juga terbukti jika kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dimana terdapat empat dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan loyalitas pasien yakni terdiri atas dimensi bukti langsung, empati, keterandalan dan dimensi jaminan atau kepastian²¹.

Faktor Lainnya

Faktor lainnya yang ditemukan dalam beberapa penelitian yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah faktor citra, kepercayaan pasien, kenyamanan, kemudahan, garansi dan jaminan, harga, perilaku caring perawat, kunjungan ulang pasien, kesukaan, komitmen, penolakan, rekomendasi, akses, fasilitas, kebersihan, dan kebisingan.

Berdasarkan penelitian Bukhari dkk (2018), sebagian besar pasien menilai bahwa citra rumah sakit tergolong baik. Pasien yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan memiliki sikap positif terhadap rumah sakit. Sikap pasien yang positif menunjukkan proses pembelian ulang atau bahkan menceritakan pengalaman positifnya kepada orang lain¹¹. Penelitian Rahmawati dkk (2018) mengungkapkan jika kepercayaan pasien terhadap rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien¹³.

Selain faktor citra, menurut hasil penelitian Ervina dkk (2019), faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap terhadap rumah sakit adalah kenyamanan, kemudahan, garansi dan jaminan serta harga. Semakin nyaman pasien melakukan pengobatan di rumah sakit maka pasien akan semakin loyal untuk datang berobat kembali¹⁶. Selain itu, dalam penelitian Ervina dkk (2019), dijelaskan

jika semakin mudah pasien mendapatkan pengobatan maka pasien juga akan semakin loyal untuk berobat kembali ke rumah sakit¹⁶. Berkaitan dengan garansi dan jaminan, dalam penelitian Ervina dkk (2019) disebutkan bahwa semakin pasien merasa aman selama berobat di rumah sakit maka akan semakin loyal pula pasien untuk datang kembali¹⁶. Faktor terakhir menurut penelitian Ervina dkk (2019) adalah harga. Apabila biaya pengobatan di rumah sakit terjangkau maka pasien juga akan semakin loyal untuk kembali berobat¹⁶. Hasil penelitian Saragih dkk (2020), membuktikan bahwa perilaku caring perawat berhubungan secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Ketika perawat memberikan pelayanan langsung kepada pasien dan terdapat penilaian positif dari pasien atas pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepercayaan pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut¹⁹.

Berbeda dengan hasil penelitian orang lain, Nirmayati dkk (2020) menemukan beberapa faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien. Berdasarkan penelitiannya yang dilakukan dengan metode kuantitatif, faktor yang berpengaruh adalah kunjungan ulang pasien, kesukaan, komitmen, penolakan dan rekomendasi. Faktor kesukaan yang dimaksud adalah apakah pasien memiliki ketertarikan (merasa suka) dengan produk atau jasa yang disediakan rumah sakit²⁰. Sedangkan faktor komitmen yang dimaksud merupakan komitmen pasien untuk datang kembali ke rumah sakit²⁰. Kemudian, yang dimaksud faktor penolakan adalah ketika pasien menolak untuk menggunakan jasa di rumah sakit dan memutuskan untuk pindah ke rumah sakit lain⁽²⁰⁾. Faktor lain adalah rekomendasi. Adapun yang dimaksud dengan rekomendasi adalah ketika pasien merekomendasikan pelayanan rawat inap di rumah sakit kepada orang lain. Semakin sering pasien merekomendasikan maka akan semakin meningkat pula loyalitas pasien²⁰. Terakhir, berdasarkan penelitian kualitatif yang juga dilaksanakan oleh Nirmayati dkk (2020) ditemukan ada faktor tambahan yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien yakni akses, fasilitas, kebersihan dan kebisingan²⁰.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat dua faktor yang paling dominan yakni faktor kepuasan pasien dan faktor kualitas pelayanan. Banyak hasil penelitian yang

berhasil menunjukkan pengaruh kedua faktor tersebut terhadap tingkat loyalitas pasien. Selain kedua faktor tersebut, ditemukan pula beberapa faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit diantaranya yakni faktor citra, kepercayaan pasien, kenyamanan, kemudahan, garansi dan jaminan, harga, perilaku caring perawat, kunjungan ulang pasien, kesukaan, komitmen, penolakan, rekomendasi, akses, fasilitas, kebersihan, dan kebisingan. Sehingga, pihak rumah sakit perlu memperhatikan bagaimana tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, serta beberapa faktor lainnya agar loyalitas pasien terhadap rumah sakit semakin meningkat.

Konflik Kepentingan: Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
2. Dewi, R. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. 2017;18(2):146-156.
3. Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 2018;18(3):184-196.
4. Kuntoro, W., & Istiono, W. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2017;2(1):140-147.
5. Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*. 2018;2(4):543-552.
6. Siregar, N. Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoenng Deli Medan. *Jumant*. 2018;8(2):87-96.
7. Iswara, B. D., & Rustam, T. A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 2021;8(2).
8. Sari, D. L., & Widiyastuti, T. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada

- Pasein Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*. 2021;6(1):93-100.
9. Ilhamsyah, I., & Mulyani, A. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 2019;15(4):33-47.
 10. Sari, S. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Sartika Asih Bandung). *Economix*. 2021;9(1).
 11. Bukhari, I., Kamal, B., & Sari, M. K. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Keluarga Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research-Politeknik Harapan Bersama Tegal*. 2018;7(1).
 12. Hidayat, B. T., Arifin, R., & Hufron, M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*. 2018;7(13).
 13. Rahmawati, K. N. Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia). 2018.
 14. Suryaningrat, D. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*. 2018;3(1):115-124.
 15. Wati, L. Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*. 2018;2(1):252-269.
 16. Ervina, M., Putra, R. S. P., & Samad, M. A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*. 2019;2(1):1-6.
 17. Irawan, M. N., & Sefnedi, S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*. 2019;7(2):141-148.
 18. Nurhidayat, M., Simanjorang, A., & Jamaluddin, J. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap pada Instalasi Rawat Inap Anak di RSUD Hidayah Delitua 2017. *Global Health Science (GHS)*. 2019;4(3): 150-158.
 19. Saragih, E. J., & Utami, R. A. Efektifitas Model" PC-JeWa" Perawat terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Holistic*. 2020;4(1):12-26.
 20. Nirmayati, N., Fitriani, A. D., & Simanjorang, A. Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyung Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*. 2020;13-20.
 21. Jayadipraja, E. S. N., & Nurzalmariah, W. O. S. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal of Health and Medical*. 2021;1(2): 305-318.