

Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar

Adha Nurjanah^{1*}, Em Sutrisna¹, Muzakar Isa²

¹ Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta

^{*}) Korespondensi (e-mail: j508220007@student.ums.ac.id)

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty, as well as the impact of the length of waiting time for patient transfer from the ER to the inpatient room on the quality of ER services at Karanganyar District Hospital. This research approach employs a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative aspects. From the qualitative side, data collection was carried out on informants in charge of the ER, and from the quantitative side, data collection was carried out using a purposive sampling technique that collected 93 patient respondents. The findings show that service quality and patient satisfaction have a significant positive effect on loyalty, and service quality also has a significant positive effect on patient satisfaction. The causes of the long transfer of ER patients to the inpatient room at Karanganyar District Hospital include DPJP doctors who are difficult to contact, DPJP doctors who have special requests for patient care in the ER, Bed management systems that have not been running, full inpatient rooms, laboratory results that take a long time for specific examinations, radiology reading results that take a long time because radiology specialist doctors are not on standby on day and night shifts, patient escorts or porters who are challenging to find.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta dampak lama waktu tunggu pasien saat dipindahkan dari Unit Gawat Darurat (UGD) ke ruang rawat inap terhadap kualitas layanan UGD di Rumah Sakit Kabupaten Karanganyar. Pendekatan penelitian ini menggunakan *mixed-methods*, yang menggabungkan aspek kualitatif dan kuantitatif. Dari sisi kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada informan yang bertanggung jawab di UGD, sedangkan dari sisi kuantitatif, pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik sampling purposif yang melibatkan 93 responden pasien. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas, serta kualitas layanan juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penyebab lama transfer pasien IGD ke ruang rawat inap di Rumah Sakit Kabupaten Karanganyar meliputi dokter spesialis yang sulit dihubungi, dokter spesialis yang memiliki permintaan khusus terkait perawatan pasien di IGD, sistem manajemen tempat tidur yang belum beroperasi, ruang rawat inap yang penuh, hasil laboratorium yang memakan waktu lama untuk pemeriksaan tertentu, hasil pembacaan radiologi yang memakan waktu lama karena dokter spesialis radiologi tidak bertugas pada shift siang dan malam, serta pendamping pasien atau porter yang sulit ditemukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

How to cite: Nurjanah, A., Sutrisna, E., & Isa, M. (2025). Kualitas pelayanan IGD sebagai kunci utama untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 315–332. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1584>



1. Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan tempat penyedia layanan kesehatan yang meliputi pelayanan kegawatdaruratan, rawat inap dan rawat jalan. Keselamatan pasien menjadi perhatian utama dalam pemberian pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan darurat adalah pintu masuk utama bagi pasien untuk menerima perawatan medis di fasilitas kesehatan (Kumaladewi et al., 2021). Lamanya waktu menunggu di unit gawat darurat sangat berpengaruh pada kepuasan pasien, termasuk informasi tentang kondisi pasien, hasil tes laboratorium, dan alasan kedatangan pasien ke rumah sakit (Abolfotouh et al., 2017).

Perubahan dalam sektor kesehatan saat ini menekankan pentingnya menerapkan model pelayanan yang berorientasi kepada pasien, di mana setiap pasien diberi kebebasan dalam menentukan keputusan mengenai kesehatan diri mereka. Kepuasan pasien menjadi fokus utama dalam penilaian efektivitas pelayanan kesehatan (Morgan et al., 2015). Faktor utama penentu kualitas layanan kesehatan, diantaranya adalah kepuasan pasien, yang mana dijadikan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi pelayanan serta kompetensi suatu fasilitas pelayanan kesehatan (Zakerimoghadam et al., 2016). Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas pasien, termasuk perilaku staf medis, kualitas layanan, kondisi lingkungan fisik, harga, dan promosi atau iklan (Kotler, 2010).

Kepuasan pasien menjadi tujuan utama dalam sistem kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan sering kali dievaluasi berdasarkan 'persepsi perawatan pasien', sehingga penilaian kualitas menjadi tantangan besar dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017). Kepuasan konsumen dalam bidang kedokteran telah memperoleh perhatian yang meningkat selama beberapa dekade terakhir. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan medis yang diberikan, mereka cenderung menjadi loyal dan akan terus menggunakan layanan tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor paling signifikan yang mempengaruhi loyalitas terhadap pelayanan (Seriulna et al., 2024).

Studi empiris menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas secara keseluruhan, pasien yang merasa puas disebabkan oleh baiknya kualitas pelayanan yang telah diterimanya sehingga memberikan dampak kepada pasien dengan meningkatkan loyalitasnya terhadap klinik kesehatan dan petugas kesehatan yang ada di klinik tersebut (Akbar et al., 2020). Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien dan kualitas layanan memiliki efek yang signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien (Hairuddin & Oktaria, 2023; Sholeh & Chalidyanto, 2021; Thein et al., 2023). Kepercayaan dan kualitas layanan meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan pasien memediasi dengan baik. Pasien lebih bahagia dan lebih loyal ketika mereka mempercayai layanan tersebut (Rosali & Margaretha, 2025). Empat dimensi kualitas

(Biaya, Kualitas Proses, Kualitas Interaksi dan Kualitas Lingkungan) ditemukan menjadi penentu utama loyalitas pasien di rumah sakit swasta di Teheran (Arab et al., 2012). Hasil berbeda di temukan pada studi empiris lain yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas maupun kepuasan (Sukamuljo et al., 2021)

Waktu pelayanan di IGD memiliki peranan utama dalam mengevaluasi proses pelayanan di IGD. Waktu tunggu terbilang cepat apabila waktu tanggap dan waktu tunggu pelayanan tidak melebihi standar yang ditentukan ≤ 6 jam (Depkes RI, 2007). Pasien yang harus menunggu lama di unit gawat darurat biasanya tidak puas (Kusumasari, 2021). Studi oleh Abolfotouh et al. (2017) dan Chaou et al. (2016) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien paling tinggi ketika waktu tunggu total di unit gawat darurat berada di kisaran 30 hingga 40 menit.

Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar merupakan Rumah Sakit rujukan terbesar Tipe C di kotanya. Lamanya waktu menunggu pasien dari IGD sebelum dipindahkan ke ruang rawat inap juga merupakan kendala yang sering dialami. Lama waktu tunggu pasien di ruang gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar rata-rata sekitar 5 jam berdasarkan hasil pengamatan. Kurangnya tenaga medis dan staf pendukung, proses registrasi yang masih lama, keterbatasan fasilitas dan peralatan, sistem manajemen yang belum efektif membuat proses menunggu yang lama. Hal ini diperlukan kebijakan yang konkret dalam mengatasi hal tersebut. Dari penjelasan di atas, peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh lamanya waktu tunggu pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke ruang rawat inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar.

2. Tinjauan Pustaka

Loyalitas

Loyalitas merupakan elemen penting dalam menilai keberhasilan perusahaan komersial, yang dijalankan dan dipertahankan melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi dengan memprioritaskan peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga membutuhkan anggaran dana yang cukup serta strategi manajemen yang tepat (Fatima et al., 2018). Penggunaan layanan secara berulang di masa mendatang merupakan salah satu wujud kesetiaan pasien (Mortazavi et al., 2009). Pasien yang memiliki loyalitas tidak hanya menunjukkan kecenderungan untuk terlibat kembali dengan layanan tertentu tetapi juga menyampaikan manfaatnya kepada calon klien lainnya. Pelanggan setia memainkan peran penting dalam memastikan ketahanan perusahaan di tengah pasar yang menantang dan dinamika persaingan (Sadeh, 2017). Loyalitas pasien menandakan kemungkinan keterlibatan yang divalidasi dalam pola perilaku tertentu. Wacana pemasaran tertentu menyatakan bahwa loyalitas konsumen dapat dikonseptualisasikan menjadi dua cara yang berbeda, yaitu kesetiaan sebagai disposisi sikap (keadaan kognitif) dan perilaku yang ditunjukkan pelanggan. Persepsi yang bervariasi ini menjadikan hubungan individu dengan produk, layanan, atau hubungan yang mapan sebagai loyalitas sikap. Sebaliknya, menurut Fatima et al. (2018) loyalitas perilaku mencakup kecenderungan berkelanjutan untuk mendapatkan

layanan dari penyedia yang sama, sehingga meningkatkan hubungan serta dukungan yang membangun.

Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan komprehensif yang didapat setelah akumulasi pengalaman dari waktu ke waktu terhadap suatu produk atau layanan yang diterima (Meesala & Paul, 2018). Dalam istilah lain, konsumen yang berulang kali menggunakan layanan dari perusahaan tertentu diklasifikasikan sebagai pelanggan setia. Loyalitas pelanggan dianggap sebagai konstruksi strategis yang harus mendapatkan pengawasan dan peningkatan prioritas untuk memastikan keberhasilan bisnis yang berkepanjangan. Rumah sakit harus mengerti bahwa terdapat keterikatan antara dimensi kualitas layanan yang berkualitas, kepuasan dan loyalitas pasien (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menumbuhkan loyalitas, karena konsumen akan cenderung berkunjung kembali ke rumah sakit apabila pengalaman mereka mencerminkan standar kualitas layanan yang tinggi. Konsumen disebut loyal saat perilaku pembelian mereka konsisten atau ketika kondisi tertentu, konsumen melakukan setidaknya dua pembelian dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Kulsum et al., 2018). Budaya loyalitas pelanggan tidak dapat terjadi secara kebetulan; melainkan, itu memerlukan desain yang disengaja dan strategis oleh perusahaan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan penentu penting yang mempengaruhi kaliber layanan kesehatan dan berfungsi sebagai metrik untuk menilai kemandirian perawatan kesehatan dan kemahiran tenaga medis (Zakerimoghadam et al., 2016). Kepuasan pasien berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas operasional suatu layanan (Pines et al., 2008). Kepuasan pasien merangkum evaluasi kognitif individu dan reaksi emosional terhadap pengalaman perawatan kesehatan mereka (Shirley & Sanders, 2013). Hal ini juga dijelaskan oleh Chang et al. (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama dalam menciptakan tingkat loyalitas pasien yang tinggi. Dalam model pengukuran kualitas pelayanan, kepuasan pasien didefinisikan sebagai ukuran yang dilaporkan oleh pasien berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam suatu fasilitas kesehatan. Masyarakat mulai sadar dan mencari produk dan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Fenomena tersebut memancing berbagai perusahaan dan organisasi di dunia untuk mengutamakan dalam setiap proses produksi dan pelayanan yang diberikan. Kualitas merupakan suatu instrument pertahanan strategis yang istimewa untuk membedakan antar produk lainnya (Mosadeghrad, 2014). Kualitas yang baik akan mempengaruhi produktivitas dan profitabilitas nama perusahaan kearah yang baik.

Pelayanan Kesehatan merupakan suatu produk yang tidak terlihat wujudnya, tidak bisa disentuh fisiknya, dihitung dan diukur seperti produk dari industry lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan juga memiliki tingkat kesulitan tersendiri untuk didefinisikan dan

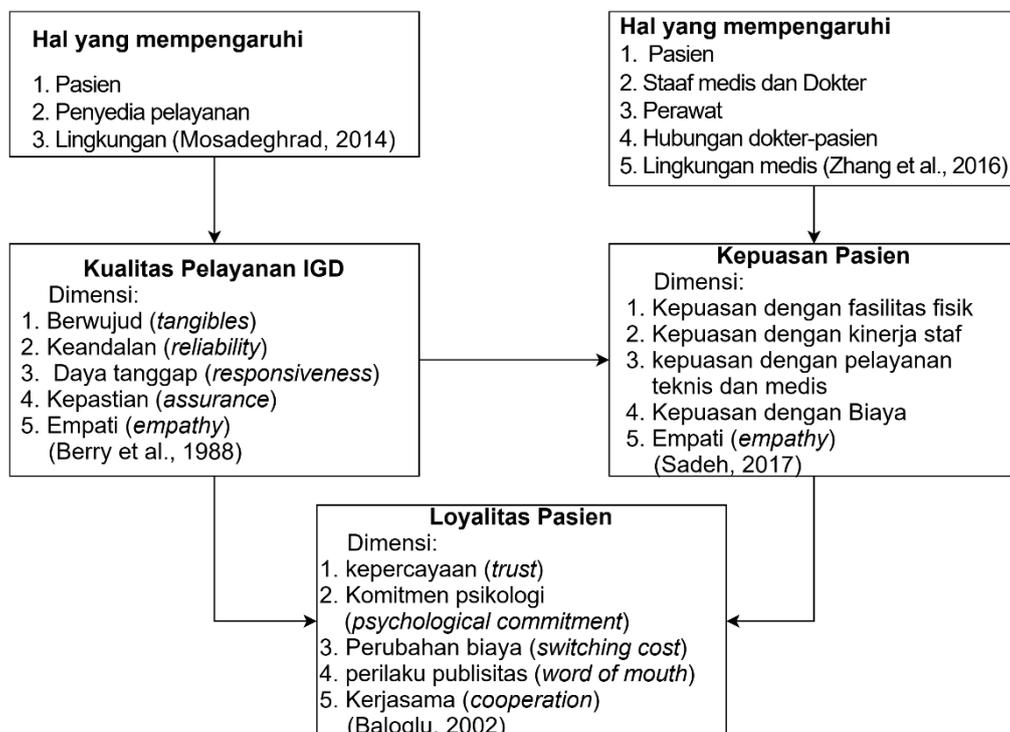
diukur daripada produk dari sektor lain. Yang membedakan antara industry kesehatan dan yang lainnya diantaranya adalah intangibility, heterogenitas dan simultanitas (Mosadeghrad, 2014).

Karakteristik dari kualitas pelayanan kesehatan, diantaranya ketepatan waktu, konsistensi, dan akurasi, menghadirkan tantangan yang cukup besar untuk pengukuran di luar penilaian subjektif individu. Tantangan ini sering mempersulit kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan yang seragam. Variasi dalam layanan kesehatan dapat terjadi di berbagai penyedia, konsumen, lokasi, dan konteks temporal. Heterogenitas ini mungkin timbul dari fakta bahwa beragam profesional (misalnya, dokter, perawat, dan lain-lain.) menawarkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien yang berbeda. Praktisi kesehatan dapat memberikan layanan yang berbeda yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman mereka, kompetensi pribadi, dan disposisi individu (Mosadeghrad, 2014).

Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi gawat darurat merupakan salah satu instalasi di fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kegawatdaruratan kepada pasien yang menderita penyakit akut dan mengalami kecelakaan. Keberhasilan pelayanan saat triase merupakan salah satu indikator pelayanan di instalasi gawat darurat. Triase harus dilakukan pada semua pasien saat awal masuk instalasi gawat darurat, karena merupakan tahap utama penilaian kegawatan dan penentu penatalaksanaan yang akan dilakukan sesuai penyakit yang diderita pasiennya (Depkes RI, 1996).

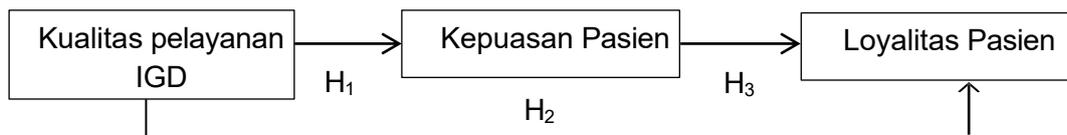
Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

Sumber: (Berry et al., 1988; Mosadeghrad, 2014; Sadeh, 2017; Zhang et al., 2016)

Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori, rujukan penelitian sebelumnya dan kerangka konsep pemikiran diatas, maka hipotesis dari yang diajukan peneliti yaitu :

H₁ : Kualitas pelayanan IGD berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H₂ : Kualitas pelayanan IGD berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

H₃ : Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

3. Metode Penelitian

Penelitian *mixed methode* dengan pendekatan *sequential explanatory* merupakan jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penelitian tersebut mengkombinasikan antara penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metodologi *cross-sectional* adalah metode penelitian yang digunakan peneliti, karena data penelitian didominasi oleh data numerik dan dilengkapi dengan kegiatan pengumpulan data yang bertujuan mengevaluasi hipotesis atau menjawab pertanyaan terkait dengan kondisi subjek yang diperiksa saat ini (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan IGD dengan kepuasan dan loyalitas pasien, sedangkan penelitian kualitatif ditujukan untuk memperdalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan IGD terutama terkait lamanya waktu tunggu perpindahan pasien IGD ke ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. Penelitian kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan metode *deep interview* kepada staf medis yang bertugas di IGD. Penelitian ini akan dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karanganyar. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan November – Desember 2024. Populasi pada penelitian kualitatif ini adalah Dokter, Perawat, Bidan yang bertugas di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar dan pada penelitian kuantitatif ini adalah seluruh pasien yang datang dan mendapatkan perawatan di IGD RSUD Kabupaten Karanganyar yang hendak dipindahkan di ruang rawat inap.

Teknik pengumpulan sampel pada penelitian kualitatif dengan Teknik penentuan jumlah informan menggunakan non probability sampling yaitu semua anggota social situation digunakan sebagai informan sedangkan kuantitatif dengan Teknik Non probability sampling menjadi pilihan teknik pengambilan sampel yang dipilih oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling yangmana dalam penentuan sampel memperhatikan pertimbangan tertentu. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini dengan pengukuran skala likert (Sugiyono, 2017). Pembaharuan skala Likert telah berubah dari pilihan lima opsi yang berbeda menjadi enam opsi, yaitu sangat setuju, setuju, agak setuju, agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. pilihan bebas yang menggabungkan opsi tambahan yang diberi label netral. Besaran sampel

dalam penelitian kualitatif ini adalah petugas medis yang bekerja di IGD sebanyak 15 orang dan pada kuantitatif dengan rumus Isac dan Michael (Sugiyono, 2017).

Dari perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus di atas, diperoleh bahwa jumlah sampel yang akan dilakukan penelitian sebanyak 90 sampel. Peneliti kemudian menetapkan menjadi 93 sampel untuk mengantisipasi adanya data yang tidak sesuai. Kemudian agar tidak terjadinya multitafsir dalam pengukuran setiap variabelnya maka dibawah ini disajikan dalam bentuk Tabel 1.

Tabel 1. Pengukuran Indikator Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No item	Jumlah
Kualitas Pelayanan (Berry et al., 1988)	Berwujud	Infrastruktur fisik, peralatan, dan penampilan profesional anggota staf	1,2,3,4	4
	Keandalan	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.	5,6,7,8	4
	Daya tanggap	Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.	9,10,11	3
	Kepastian	Keahlian dan kesopanan yang ditunjukkan oleh karyawan, bersama dengan kapasitas mereka untuk membangkitkan kepercayaan diri.	12,13,14	3
	Empati	(Mencakup aksesibilitas, komunikasi, dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan) Perhatian yang diberikan institusi kepada pelanggannya.	15,16	2
Kepuasan (Sadeh, 2017)	Kepuasan	Kepuasan terhadap infrastruktur fisik.	1,2	2
	Kepuasan	Kepuasan yang berkaitan dengan kinerja personel	3,4,5	3
	Kepuasan	Kepuasan terkait dengan layanan teknis dan medis.	6,7,8,9	4
	Kepuasan	Kepuasan terkait tarif layanan	10,11	2
Loyalitas Pasien (Baloglu, 2002)	Kepercayaan	Tingkat kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan.	1,2,3	3
	Komitmen Psikologi	Kesetiaan psikologis pasien terhadap perusahaan	4,5,6	3
	Perubahan biaya	Persepsi pelanggan tentang beban yang timbul ketika transisi terjadi.	7,8	2
	Perilaku publisitas	Perilaku promosi yang ditunjukkan oleh pelanggan sehubungan dengan perusahaan.	9,10,11	3
	Kerjasama	Kecenderungan perilaku pelanggan yang menunjukkan kesediaan untuk terlibat dalam interaksi kolaboratif dengan perusahaan	12	1

Kemudian Pertanyaan wawancara mencakup kebijakan dan program rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan di IGD, faktor pendukung dan

hambatan yang dialami oleh petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan di IGD dan melakukan perpindahan pasien IGD ke ruang rawat inap. Wawancara dilakukan kepada penanggungjawab IGD, Kepala IGD, Kepala Tim IGD, Kepala Sift IGD, Kepala PONEK, dokter jaga, perawat jaga, bidan jaga di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Karanganyar. Pengujian secara kuantitatif dengan menggunakan Smart Pls melalui uji outer model (Pengujian Validitas dan Reliabilitas) dan inner model (*Goodness of fit* dan *direct effect, indirect effect*) (Ghozali & Latan, 2014).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil penelitian

Karakteristik Responden

Responden yang turut serta dalam penelitian ini memiliki karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan yang berbeda-beda seperti diuraikan di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	39,8
	Perempuan	56	60,2
Usia	< 20 Tahun	10	10,8
	21-30 Tahun	33	35,5
	31-40 Tahun	22	23,7
	41-50 Tahun	24	25,8
	> 50 tahun	4	4,3
Pendidikan	SD	7	7,5
	SMP	17	18,3
	SMU	42	45,2
	Diploma	7	7,5
	S1	20	21,5
Pekerjaan	IRT	6	6,5
	Pegawai Swasta	15	16,1
	Pelajar	19	20,4
	PNS	10	10,8
	Wiraswasta	43	46,2
Pendapatan	< Rp 1 juta	25	26,9
	> Rp 1 juta - 2 juta	36	38,7
	> Rp 2 juta - 5 juta	32	34,4
	Total	93	100,0

Berdasarkan hasil analisis Tabel 2 menunjukkan pada jenis kelamin bahwa dari 93 responden yang turut serta dalam penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 responden (60,2%). Pada usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-30 Tahun yaitu sebanyak 33 responden (35,5%) dan yang paling sedikit adalah di rentan usia > 50 tahun yaitu sebanyak 4 responden (4,3%). Pada Pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan sebagai SMU yaitu sebanyak 42 responden (45,2%). Kemudian pada

pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 43 responden (46,2%) dan yang paling sedikit adalah sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 6 responden (6,5%). Serta terakhir pada pendapatan adalah sebagian besar responden memiliki pendapatan sebesar > Rp 1 juta - 2 juta sebanyak 36 responden (38,7%).

Outer Model

Evaluasi model pengukurannya diuji dengan beberapa indikator antara lain: Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas. Adapun model pengukuran dihitung dengan menggunakan PLS Algorithm. Hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas

KP	Loading Factor	KEP	Loading Factor	LP	Loading Factor
KP1	0,879	KEP1	0,881	LP1	0,878
KP2	0,869	KEP2	0,829	LP2	0,890
KP3	0,878	KEP3	0,906	LP3	0,884
KP4	0,898	KEP4	0,808	LP4	0,874
KP5	0,854	KEP5	0,912	LP5	0,815
KP6	0,865	KEP6	0,865	LP6	0,898
KP7	0,881	KEP7	0,893	LP7	0,890
KP8	0,883	KEP8	0,853	LP8	0,916
KP9	0,898	KEP9	0,881	LP9	0,899
KP10	0,848	KEP10	0,831	LP10	0,928
KP11	0,875	KEP11	0,869	LP11	0,887
KP12	0,859			LP12	0,767
KP13	0,846				
KP14	0,901				
KP15	0,879				
KP16	0,855				
Variabel	AVE				
Kepuasan Pasien (KP)	0,763				
Kualitas Pelayanan (KP)	0,751				
Loyalitas Pasien (LP)	0,771				

Berdasarkan hasil analisis Tabel 3 diketahui bahwa nilai loading factor yang dihasilkan masing-masing indikator lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya. Kemudian setelah validitas dilakukan pengukuran reliabilitas dan hasil analisisnya sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Reliabilitas

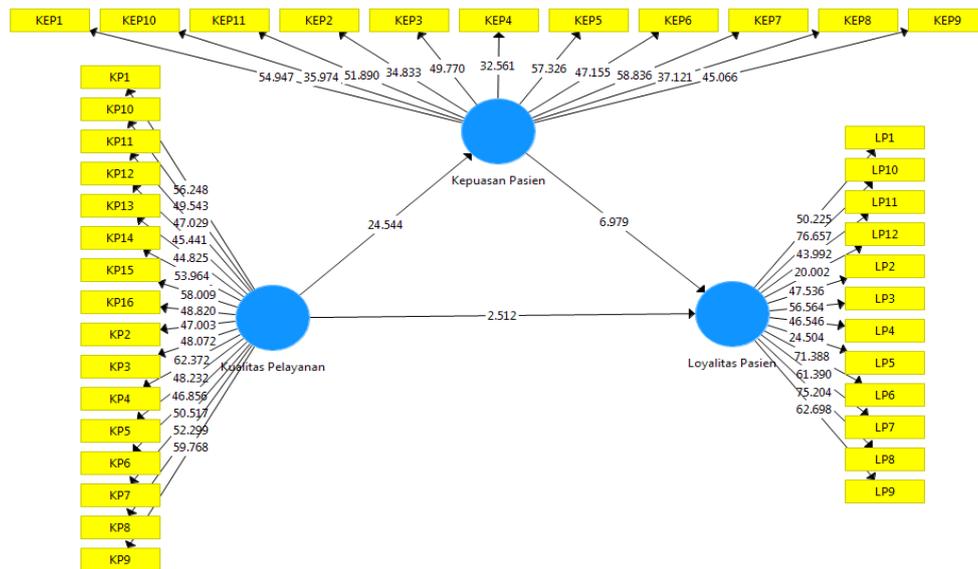
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pasien	0,967	0,971
Kualitas Pelayanan	0,979	0,981
Loyalitas Pasien	0,973	0,976

Berdasarkan hasil analisis Tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian > 0,7 dan Cronbach Alpha > 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi composite reliability dan cronbach alpha sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat

realibilitas yang tinggi. Sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya dengan memeriksa goodness of fit model dengan mengevaluasi inner model.

Inner Model

Setelah melakukan uji outer model maka langkah selanjutnya dengan melakukan uji inner model. Pengujian inner model atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian.



Gambar 3. Inner Model

Evaluasi model struktural PLS diawali dengan melihat R-square setiap variable laten dependen. Hasil dibawah ini pengujian *goodness of fit*, *direct effect* dan *indirect effect* dengan menggunakan PLS.

Tabel 5. Hasil Analisis *Goodness of Fit*

Variabel	R-Square	Q square	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,679	0,504	Memiliki nilai predictive relevance
Loyalitas Pasien	0,662	0,500	Memiliki nilai predictive relevance

Berdasarkan hasil Tabel 5. menunjukkan nilai R-Square dari variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,679, nilai tersebut artinya bahwa variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan dengan variabel bebas sebesar 67,9% dan sisanya 32,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Kemudian nilai Q square pada variabel dependen > 0. Dengan melihat pada nilai tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki nilai observasi yang baik/bagus karena nilai Q square > 0 (nol). Setelah dikatakan layak dalam model yang diteliti kemudian pengujian hubungan antar variabel independent terhadap dependen dilihat pada Tabel 6.

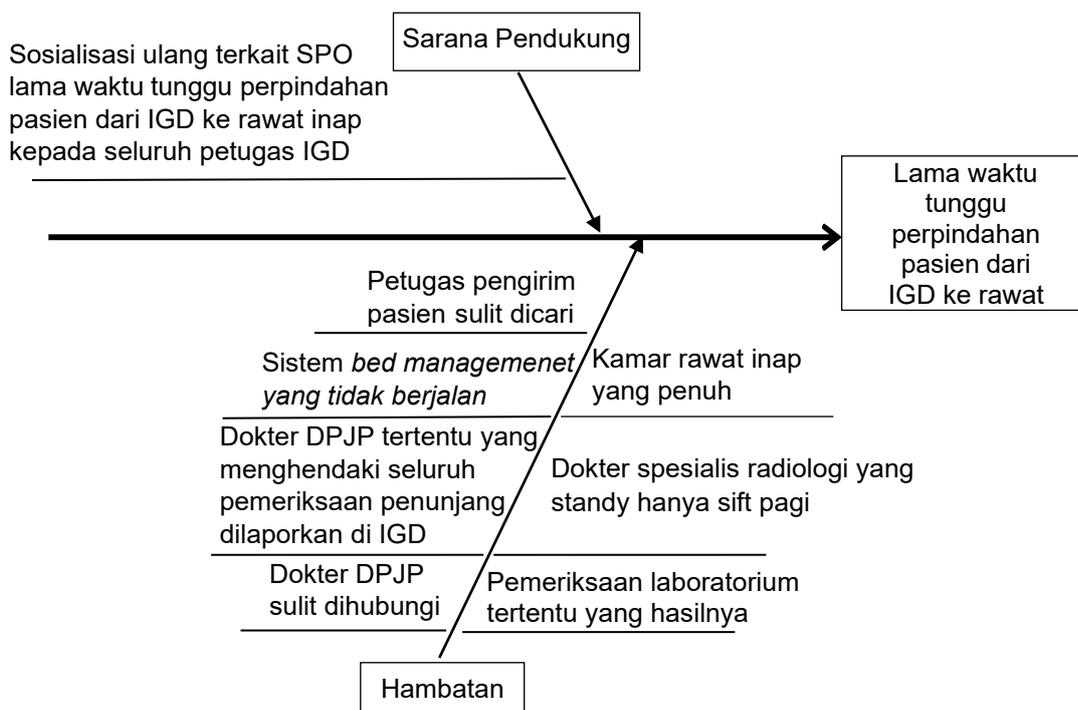
Tabel 6 Hasil Analisis Regresi

Variabel	koefisien	T Statistik	Prob
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,824	24,544	0,000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,202	2,512	0,012
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,639	6,979	0,000

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, serta berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dengan demikian, seluruh hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

Analisis Diskripsi yang mempengaruhi lama Waktu perbindangan pasien dari IGD ke ruang rawat inap

Setiap Rumah Sakit memiliki regulasi dalam memberikan pelayanan, baik itu berupa kebijakan, pedoman pelayanan maupun SPO. Regulasi di rumah sakit dibuat untuk menjamin suatu layanan bisa berjalan dengan baik, lancar dan mengutamakan keselamatan pasien. IGD RSUD Kabupaten Karanganyar juga memiliki SPO yang mengatur waktu maksimal yang dibutuhkan setiap pasien dalam mendapatkan pelayanan di IGD, dengan tujuan supaya pasien bisa segera mendapat penanganan yang terbaik dan nyaman. Aturan tersebut tertuang dalam SPO Prosedur Konsultasi/Pelaporan Dokter IGD kepada DPJP, yangmana di salah satu poinnya dijelaskan bahwa “Setelah pasien dilakukan pengawasan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) maksimal 6-8 jam maka pasien bisa dipindahkan ke ruangan dan untuk pelaporan kondisi pasien selanjutnya dilakukan oleh petugas ruangan”. Dari hasil pengamatan di lapangan dan penarikan data dari IT, didapatkan bahwa selama periode penelitian terdapat 20% atau sekitar 19 pasien yang masih membutuhkan waktu lama untuk menunggu perpindahan pasien ke ruang rawat inap. Hal tersebut menandakan bahwa dari SPO yang berjalan sudah cukup bagus tetapi perlu juga adanya analisis ulang terkait kendala yang kemungkinan menjadi penyebab lamanya waktu tunggu rawat inap. Dibawah ini disajikan diskripsi Analisis Akar Permasalahannya adalah.



Gambar 4. Analisis Alur Akar Permasalahan

4.2. Pembahasan

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” diterima. Kepuasan pasien yang datang untuk berobat pada sebuah rumah sakit dapat memberikan dampak positif baik untuk rumah sakit tempatnya berobat maupun dalam meningkatkan kepatuhan terhadap keperawatan dan proses pengobatan (Lasa et al., 2021). Disamping itu, pasien yang terpuaskan dengan layanan yang diberikan, akan dapat meningkatkan kemungkinan untuk kembali mempergunakan layanan dari rumah sakit yang sama apabila harus memeriksakan kesehatannya di masa yang akan datang. Dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik pula.

Kualitas pelayanan IGD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Salah satu indikator yang dapat dipakai untuk menilai seberapa baik kinerja beberapa layanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Gousario et al., 2024). Pasien akan merasakan kepuasan apabila pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat dan petugas di rumah sakit sesuai atau bahkan melebihi apa yang mereka harapkan. Hasil penelitian ini dapat memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan Lasa (Lasa et al., 2021) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu.

Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien” diterima. Kualitas pelayanan pada sebuah rumah sakit selalu sejalan dengan peranan dari karyawan yang bekerja pada sebuah rumah sakit tersebut, baik petugas medis, dokter maupun petugas administrasi, tidak terkecuali pada Instalasi Gawat Darurat yang akan menjadi salah satu garda terdepan dalam pelayanan pertama pada pasien. Sementara itu, loyalitas pelanggan atau pasien pada rumah sakit dianggap sebagai faktor utama yang menentukan tingkat penjualan atau pendapatan dalam bisnis kesehatan (Maharani et al., 2023).

Kualitas pelayanan IGD berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Standar layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat dinilai dengan melihat profesionalisme tim medis serta elemen lain seperti pemenuhan harapan pasien serta pemberian perawatan yang cepat dan efisien (Gousario et al., 2024). Dengan tingkat layanan yang baik, maka pasien akan merasa lebih aman dan nyaman dalam mempergunakan jasa layanan kesehatan dari sebuah rumah sakit serta lebih merasa

adanya jaminan bahwa penyakit yang menjadi keluhannya dapat diatasi dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik akan selalu menjadi pertimbangan bagi pasien untuk memilih sebuah rumah sakit apabila di masa mendatang membutuhkan layanan kesehatan dari rumah sakit sehingga akan terbentuk loyalitas dari pasien. Semakin baik kualitas pelayanan akan semakin meningkatkan pula loyalitas pasien. Sejalan dengan Gousario et al. (Gousario et al., 2024) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang.

Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa “Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien” diterima. Seorang pasien yang dapat dipuaskan dengan pelayanan yang diterimanya dari rumah sakit dapat menjadi sebuah aset yang sangat berharga karena pasien tersebut akan memberikan pembelaan apabila ada yang meremehkan keputusannya untuk mempergunakan layanan dari rumah sakit tersebut, serta bersedia untuk terus memanfaatkan layanan pilihannya, dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang sama (Gousario et al., 2024). Kondisi tersebut dapat disebut bahwa loyalitas pada pasien terhadap rumah sakit telah terbentuk.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Guna meraih loyalitas dari pasien, maka rumah sakit selain harus memiliki pelayanan yang baik, maka harus pula memiliki perhatian yang lebih terhadap tingkat kepuasan dari pasien (Maharani et al., 2023). Loyalitas dari pasien akan ditunjukkan dengan kesediaan pasien untuk kembali mempergunakan layanan dari sebuah rumah sakit apabila di masa yang akan datang membutuhkan layanan kembali, serta bersedia untuk merokomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain yang membutuhkan layanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka akan semakin meningkatkan pula loyalitas pasien terhadap sebuah rumah sakit, demikian pula sebaliknya. Sejalan dengan Maharani et al. (Maharani et al., 2023) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Analisis Indikator Variabel

Pada variabel kualitas pelayanan hasil penilaian pernyataan pada kuisioner menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada indikator daya tanggap (responsiveness) adalah “Dokter dan perawat dengan penuh perhatian mendengarkan dan memahami keluhan pasien” sedangkan nilai terendahnya adalah “Dokter dan perawat melayani pasien dengan cepat dan tepat”. Dari hasil tersebut didapatkan bahwa kemampuan dokter dan perawat dalam merespon keluhan pasien sudah sangat baik tetapi kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu diperbaiki lebih baik lagi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh beberapa informan dari hasil wawancara terkait alasan kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan, beberapa diantaranya dapat disebabkan karena hasil laboratorium dan radiologi yang belum jadi,

dokter DPJP sulit dihubungi. Hasil penilaian pernyataan pada kuisisioner menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada indikator kepastian (assurance) adalah “Pasien yang hendak rawat inap mendapatkan kepastian waktu kapan pindah ke ruang perawatan” sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah “Petugas laboratorium, radiologi memberi pengarahan kepada pasien dengan jelas terkait prosedur pemeriksaan sehingga pasien merasa aman”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu perpindahan pasien ke ruang rawat inap masih sangat kurang. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara petugas medis di IGD, yang mana menyatakan bahwa ketidakpastian waktu perpindahan pasien IGD ke ruang rawat inap dipengaruhi banyak faktor diantaranya hasil laboratorium yang belum selesai semuanya, pembacaan radiologi yang terhambat karena dokter tidak standby di sore dan malam hari, DPJP yang sulit dihubungi, DPJP yang memiliki permintaan khusus pada penanganan pasien di IGD, transporter yang sulit dicari dan ruang rawat inap yang penuh.

Pada variabel kepuasan pasien terlihat pelayanan medis dan teknis memiliki nilai koefisien tertinggi pada pernyataan “Saya puas karena perawat memberikan perawatan kepada saya dengan baik, sabar dan hati-hati” sedangkan nilai terendah pada pernyataan “Saya puas karena saya mendapatkan informasi yang jelas terkait administrasi dari awal masuk sampai mendapatkan perawatan dari bagian pendaftaran sampai perawatan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawatan yang diberikan oleh petugas medis di IGD sangat baik dan memuaskan pasien tetapi terkait kejelasan administrasi masih sangat perlu diperbaiki. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil nilai koefisien terendah kedua pada kuisisioner ini, yaitu saya puas karena tidak butuh waktu lama pindah ke ruang rawat inap. Hal tersebut menandakan bahwa lamanya waktu pasien pindah ke ruang rawat inap masih menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien, sehingga perlu adanya evaluasi ulang apakah SPO terkait lamanya waktu perpindahan pasien IGD ke ruang rawat inap perlu direvisi atau tidak. Karena mengingat banyak permasalahan pula yang disampaikan oleh para informan saat wawancara terkait lamanya perpindahan pasien ke ruang rawat inap. Pada indikator biaya yang memiliki nilai koefisien tertinggi adalah “Saya tidak mengeluarkan biaya yang cukup mahal untuk mendapatkan pelayanan yang baik di RSUD Kabupaten Karanganyar” sedangkan nilai terendah pada pernyataan “RSUD Kabupaten Karanganyar menerapkan tarif yang relatif terjangkau”. Dari hasil tersebut menandakan bahwa terdapat ketidakpuasan pasien terhadap biaya pengobatan di RSUD Kabupaten Karanganyar atau dengan kata lain menurut pasien biaya yang dikeluarkan untuk pengobatan tanpa jaminan kesehatan di RSUD kabupaten karanganyar masih cukup tinggi, sehingga perlu adanya evaluasi ulang terkait tarif Rumah Sakit.

Pada variabel loyalitas pasien terlihat perubahan biaya (switching cost), pada indikator ini pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah “Akan sangat merepotkan bagi saya untuk pergi berobat ke rumah sakit lain” sedangkan nilai terendahnya adalah “Saya akan tetap berobat dirumah sakit ini meskipun ada perubahan biaya berobat”. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien terhadap RSUD

Kabupaten Karanganyar sebenarnya cukup tinggi tetapi faktor biaya akan sangat mempengaruhi perilaku pasien untuk kembali datang berobat. Penilaian pernyataan Indikator kerjasama (cooperation) yang memiliki nilai tertinggi adalah “Jika saya melihat pelayanan dirumah saki lain yang saya rasa baik, saya akan membagikannya dengan manajemen/karyawan di rumah sakit ini”. Dari hasil tersebut menandakan bahwa loyalitas pasien di RSUD kabupaten Karanganyar belum bisa menumbuhkan kerjasama yang baik antara pasien dengan rumah sakit dalam hal membangun kualitas Rumah Sakit lebih baik lagi melalui masukan dan saran dari pasien.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian bila dilihat dari penyebab lama perpindahan pasien IGD ke ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Karanganyar di antaranya adalah: Dokter DPJP yang sulit dihubungi, dokter DPJP yang memiliki permintaan khusus pada penanganan pasien di IGD, Sistem *Bed management* yang belum berjalan, ruang rawat inap penuh, hasil laboratorium yang cukup lama pada pemeriksaan tertentu, hasil pembacaan radiologi yang lama karena dokter spesialis radiologi tidak *standby* di *sift* siang dan malam, pengantar pasien atau *porter* yang sulit dicari. Hasil ini memberikan kontribusi bahwa Kualitas pelayanan IGD lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan pasien serta loyalitas pasien dapat tercapai, karena terbukti pelayanan yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Secara implikasi: perlu adanya respon yang cepat dengan pelayanan yang ramah dan profesional. Untuk menunjang hal tersebut perlu adanya pelatihan pada staf medis dalam keterampilan maupun komunikasi, menggunakan sistem manajemen yang efisien berbasis teknologi sehingga tidak adanya antrean yang lama serta dilengkapi peralatan atau fasilitas IGD yang memadai yang siap pakai. Saran penelitian ke depan perlu ada penelitian lanjutan terkait teknologi informasi yang digunakan, budaya organisasi, efektivitas mutu staf medis, kompetensi ketersediaan fasilitas sehingga penelitian di objek yang sama akan memberikan hasil yang lebih menyeluruh tentang loyalitas pasiennya.

Ucapan Terima kasih

Peneliti sangat berterima kasih kepada anggota, koresponden dan semua yang ikut andil pada proses berlangsungnya penelitian hingga penelitian ini selesai dibuat serta terima kasih atas dukungan dari Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta dan Rumah Sakit RSUD Kabupaten Karanganyar sebagai objek penelitian sehingga dapat terlaksana penelitian ini dengan baik dan lancar.

Referensi

Abolfotouh, M. A., Al-Assiri, M. H., Alshahrani, R. T., Almutairi, Z. M., Hijazi, R. A., & Alaskar, A. S. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal*,

34(1), 27–33. <https://doi.org/10.1136/emered-2015-204954>

- Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Samad, R., Rivai, F., Abdullah, A. Z., Awang, A. H., Pasinringi, S. A., Saleh, L. M., Irwandy, & Pratiwi, D. (2020). The Relationship between Service Quality, Culture Similarity to Satisfaction and Loyalty of Medical (Dental) Tourism. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(8), 21. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.12.4>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Arab, M., Tabatabaei, S. M. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Zarei, E. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iran Journal of Public Health*, 41(9), 71–77.
- Baloglu, S. (2002). Dimensions of Customer Loyalty. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(1), 47–59. <https://doi.org/10.1177/0010880402431005>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Chang, C.-W., Tseng, T.-H., & G. Woodside, A. (2013). Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions ' influences on hospital loyalty. *Journal of Services Marketing*, 27(2), 91–103. <https://doi.org/10.1108/08876041311309225>
- Chaou, C.-H., Chiu, T.-F., Yen, A. M.-F., Ng, C.-J., & Chen, H.-H. (2016). Analyzing Factors Affecting Emergency Department Length of Stay—Using a Competing Risk-accelerated Failure Time Model. *Medicine*, 95(14), e3263. <https://doi.org/10.1097/MD.0000000000003263>
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Depkes RI. (1996). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*.
- Depkes RI. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (edisi ke-2)*. Universitas Diponegoro.
- Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v24i2.5340>
- Hairuddin, & Oktaria, E. T. (2023). The Influence of Service and Facilities on Satisfaction and Their Impact on Loyalty At Natar Medika Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 121–134.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran* (Edisi tiga). Erlangga.

- Kulsum, U., Yanuar, T., & Syah, R. (2018). The Effect of Service Quality on The Patient Satisfaction. *International Journal of Modern Trends in Engineering & Research*, 5(6), 34–36. <https://doi.org/10.21884/IJMTER.2018.5167.HZTSJ>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Kusumasari, R. R. (2021). *Pengaruh lama waktu tunggu perpindahan pasien dari instalasi gawat darurat ke ruang rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Skait umum hidayah Boyolali*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Lasa, I., Frans, S., & Tage, P. S. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6–17.
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(1), 134–145. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Morgan, M., Salzman, J., LeFevere, R., Thomas, A., & Isenberger, K. (2015). Demographic, Operational, and Healthcare Utilization Factors Associated with Emergency Department Patient Satisfaction. *Western Journal of Emergency Medicine*, 16(4), 516–526. <https://doi.org/10.5811/westjem.2015.4.25074>
- Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A., & Aziz-Abadi, A. (2009). The relationships between patient satisfaction and loyalty in the private hospital industry. *Iranian Journal of Public Health*, 38(3), 60–69.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Pines, J. M., Iyer, S., Disbot, M., Hollander, J. E., Shofer, F. S., & Datner, E. M. (2008). The Effect of Emergency Department Crowding on Patient Satisfaction for Admitted Patients. *Academic Emergency Medicine*, 15(9), 825–831. <https://doi.org/10.1111/j.1553-2712.2008.00200.x>
- Rosali, A. E., & Margaretha, Y. (2025). The Influence Of Service Quality , Patient Trust On Patient Loyalty By Mediating Patient Satisfaction At Aesthetic Clinics In The Bandung Area , West Java Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan P. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(3), 1922–1945.
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, 29(1), 101–117. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2015-0032>
- Seriulna, R. A., Kosasih, & Purwanda, E. (2024). Evaluation Of Patient Satisfaction In The Service Of The Lembang Hospital Heart Poly. *Science Analytic Institute*, 15(04), 10–24. <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i04>
- Shirley, E. D., & Sanders, J. O. (2013). Patient Satisfaction: Implications and Predictors

- of Success. *The Journal of Bone and Joint Surgery-American Volume*, 95(10), e69-1–4. <https://doi.org/10.2106/JBJS.L.01048>
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. ALVABETA, cv.
- Sukamuljo, L., Ruswanti, E., & Aida, M. (2021). Hospital Image and Service Quality Are Not Able to Provide Patient Satisfaction and Loyalty Effect. *Journal of Multidisciplinary Academic* 321 *JoMA*, 05(04). <https://doi.org/10.51971/joma.v5n4.01102021>
- Thein, I., Korbaffo, Y. A., & Bani, M. P. (2023). The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Through Satisfaction As An Intervening Variable. *Scientia Journal*, 12(03), 460–485. <https://doi.org/10.54408/jabter.v2i5.187>
- Zakerimoghadam, M., Sadeghi, S., Ghiyasvandian, S., & Kazemnejad, A. (2016). The Effect of Trauma Intervention on the Satisfaction of Patients Admitted to the Emergency Department: A Clinical Trial Study. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 18(4). <https://doi.org/10.5812/ircmj.26452>
- Zhang, L., Yu, W., Li, M., Xue, C., Wang, J., Liu, J., & Chen, H. (2016). Determinants and influencing mechanism of outpatient satisfaction: a survey on tertiary hospitals in the People’s Republic of China. *Patient Preference and Adherence*, 601. <https://doi.org/10.2147/PPA.S104453>