

# Inovasi layanan, citra kesehatan, dan loyalitas pasien: Peran mediasi kepuasan pasien

Nurul Wahyuni\*, Endang Suswati, Rosidi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gajayana Malang, Indonesia

\*) Korespondensi (e-mail: [nurulw2208@gmail.com](mailto:nurulw2208@gmail.com))

## Abstract

This research is motivated by the importance of improving the quality of primary healthcare services in building long-term relationships with patients, particularly through service innovation and the formation of a positive image of community health centers. Patient loyalty becomes a crucial aspect as it reflects trust and the continuity of healthcare service utilization. This study aims to examine the effects of service innovation and community health center image on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediating variable. The study uses a quantitative, explanatory design. The research population consists of outpatients at the UPTD Community Health Center in Trowulan District, Mojokerto Regency, with a sample of 167 respondents selected using accidental sampling. Data collection was conducted using a Likert-scale questionnaire, and data analysis was performed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. Research results show that service innovation and the health center's image positively affect patient satisfaction and loyalty. In addition, patient satisfaction acts as a mediating variable, strengthening the relationship between service innovation and the health center's image and patient loyalty.

Keywords: Health Center Image, Service Innovation, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Prime Health Services, PLS-SEM

## Abstrak

Penelitian ini dimotivasi pentingnya peningkatan kualitas layanan kesehatan primer untuk membina hubungan jangka panjang dengan pasien, khususnya melalui inovasi layanan dan pengembangan citra positif pusat kesehatan masyarakat. Loyalitas pasien menjadi aspek krusial karena mencerminkan kepercayaan dan keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh inovasi layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Kecamatan Trowulan, Kabupaten Mojokerto, dengan jumlah sampel 167 responden yang ditentukan melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan dan citra puskesmas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara inovasi layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: Citra Puskesmas, Inovasi Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Layanan Kesehatan Primer

---

How to cite: Wahyuni, N., Suswati, E., & Rosidi, R. (2026). Inovasi layanan, citra kesehatan, dan loyalitas pasien: Peran mediasi kepuasan pasien. *Journal of Management and Digital Business*, 6(1), 293–309. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i1.2877>

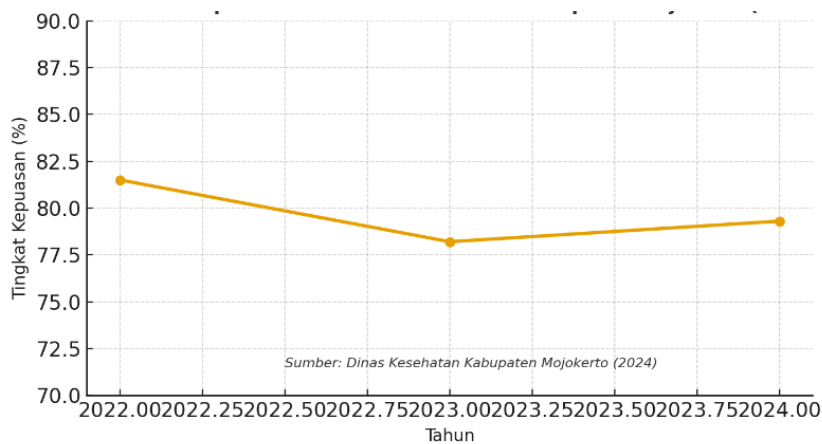
---



## 1. Pendahuluan

Peningkatan kualitas layanan kesehatan primer merupakan isu strategis dalam upaya memperkuat sistem pelayanan publik, khususnya pada Puskesmas sebagai ujung tombak layanan kesehatan masyarakat. Perubahan kebutuhan dan ekspektasi pasien menuntut puskesmas untuk tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga pada pengalaman pelayanan yang komprehensif. Hal ini menunjukkan bahwa upaya inovasi layanan belum sepenuhnya berdampak optimal terhadap pengalaman dan kepuasan pasien, sehingga potensi peningkatan loyalitas masih terbuka lebar.

Gambar 1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien puskesmas di Kabupaten Mojokerto mengalami fluktuasi selama periode 2022–2024. Kepuasan pasien menurun dari sekitar 81% pada tahun 2022 menjadi 78% pada tahun 2023, kemudian kembali meningkat menjadi sekitar 79% pada tahun 2024. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien belum stabil dan masih dipengaruhi oleh kualitas serta inovasi layanan yang diberikan puskesmas, sehingga diperlukan upaya peningkatan pelayanan secara berkelanjutan untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien.



Gambar 1. Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Mojokerto (2022–2024)  
(Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, 2024)

Inovasi layanan, seperti penyederhanaan prosedur, digitalisasi sistem antrean, dan peningkatan kualitas interaksi tenaga kesehatan, dipandang sebagai strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih efisien dan responsif. Berry dan Parasuraman (2004) menegaskan bahwa kualitas layanan yang unggul menjadi kunci dalam membangun kepuasan pelanggan melalui keandalan dan daya tanggap pelayanan. Grönroos (1990) juga menyatakan bahwa dalam bidang jasa, pengalaman pelanggan terbentuk melalui interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna jasa, sehingga perbaikan proses pelayanan akan meningkatkan persepsi kualitas. Selanjutnya, Zeithaml et al. (2018) menjelaskan bahwa nilai layanan yang dirasakan pelanggan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dengan demikian, inovasi yang adaptif terhadap kebutuhan pasien diyakini mampu membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain inovasi layanan, citra puskesmas memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan kepercayaan masyarakat. Fombrun dan Shanley (1990) menjelaskan bahwa reputasi organisasi merupakan aset strategis yang terbentuk dari persepsi publik terhadap kinerja dan kredibilitas institusi. Dalam bidang jasa, Nguyen dan LeBlanc (2001) menyatakan bahwa citra institusi berpengaruh terhadap keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Citra yang positif dapat menciptakan ekspektasi awal yang baik sebelum pasien menerima layanan, sehingga meningkatkan peluang terbentuknya kepuasan ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan tersebut. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil evaluasi antara ekspektasi awal dan pengalaman aktual yang dirasakan pelanggan setelah menerima layanan.

Inovasi layanan dan citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hong dan Lee (2018) menemukan bahwa inovasi operasional dalam sektor kesehatan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas pengalaman layanan. Fahmi et al. (2020) membuktikan bahwa inovasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Firdaus dan Cahyana (2024) juga menegaskan bahwa pembaruan layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pasien memperkuat tingkat kepuasan mereka. Sementara itu, Phonthanukitithaworn et al. (2020) mengidentifikasi citra institusi kesehatan sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas pasien. Rosyida et al. (2025) turut menegaskan bahwa citra merek dan kualitas layanan berkontribusi terhadap pembentukan perilaku kunjungan ulang. Namun demikian, masih terdapat variasi temuan terkait kekuatan pengaruh masing-masing variabel, serta terbatasnya penelitian yang menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara inovasi layanan, citra puskesmas, dan loyalitas pasien, khususnya pada puskesmas di tingkat daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dimotivasi oleh pertanyaan mengenai sejauh mana inovasi layanan dan citra puskesmas memengaruhi loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien serta menguji peran kepuasan pasien dalam memperkuat hubungan antarvariabel tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian manajemen layanan kesehatan publik serta menjadi dasar bagi Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pasien.

Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan model empiris yang mengintegrasikan inovasi layanan dan citra puskesmas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam layanan kesehatan primer di tingkat daerah, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme pembentukan loyalitas pasien serta memperkaya literatur yang masih terbatas pada puskesmas.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Inovasi Layanan

Inovasi layanan merupakan konsep penting dalam pengembangan organisasi jasa yang bertujuan untuk meningkatkan nilai layanan bagi pengguna. Musnaini et al (2024) mendefinisikan inovasi sebagai proses penciptaan nilai baru melalui kombinasi sumber daya yang mendorong perubahan signifikan dalam sistem organisasi dan ekonomi. Dalam bidang jasa, Den Hertog (2000) menjelaskan bahwa inovasi tidak hanya berupa penciptaan layanan baru, tetapi juga mencakup pembaruan konsep layanan, sistem penyampaian, serta interaksi antara penyedia dan pengguna jasa. Den Hertog (2010) selanjutnya menekankan bahwa inovasi layanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengembangkan kapabilitas dinamis guna merespons perubahan kebutuhan pelanggan. Djellal dan Gallouj (2016) menegaskan bahwa inovasi layanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, serta keberlanjutan organisasi jasa dalam jangka panjang.

Dalam sektor kesehatan primer, inovasi layanan diwujudkan melalui digitalisasi sistem pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Droege et al. (2009) menyatakan bahwa inovasi dalam layanan jasa berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengalaman pengguna melalui perbaikan proses operasional. Hong dan Lee (2018) menemukan bahwa inovasi operasional di sektor kesehatan mampu memperkuat loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Secara empiris, Fahmi et al. (2020) membuktikan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Firdaus dan Cahyana (2024) juga menunjukkan bahwa pembaruan layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pasien meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, Golzarfar et al. (2024) menegaskan bahwa inovasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, inovasi layanan dapat dipandang sebagai determinan penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman pasien pada pelayanan kesehatan primer.

### Citra Puskesmas

Citra institusi merupakan representasi persepsi publik terhadap identitas, reputasi, dan nilai suatu organisasi. Balmer (1998) serta Gray dan Balmer (1998) menjelaskan bahwa citra organisasi terbentuk melalui interaksi antara pengalaman langsung pengguna layanan dan komunikasi institusional yang dilakukan organisasi. Fombrun dan Shanley (1990) menegaskan bahwa citra yang kuat dan positif dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Dalam pelayanan kesehatan, citra puskesmas mencerminkan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme tenaga kesehatan, keandalan layanan, serta komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Keller (1993) menyatakan bahwa citra yang positif mampu membentuk kepercayaan dan sikap positif pelanggan, yang selanjutnya memengaruhi keputusan penggunaan ulang layanan. Penelitian Nguyen dan LeBlanc (2001), Phonthanukitithaworn et al. (2020), serta Rindasiwi dan

Tan (2024) menunjukkan bahwa citra institusi kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan respon evaluatif yang muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual selama proses pelayanan. Oliver (1980) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi kognitif dan afektif terhadap pengalaman konsumsi layanan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh aspek non-medis seperti komunikasi, empati, dan kejelasan prosedur (Priaryanti et al., 2025).

Dalam pelayanan kesehatan primer di Indonesia, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja Puskesmas. Survei Kepuasan Masyarakat yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan RI (2024) menunjukkan bahwa kecepatan layanan, kejelasan prosedur, dan sikap petugas merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Sejalan dengan hal tersebut, laporan Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto (2024) menunjukkan adanya fluktuasi tingkat kepuasan pasien puskesmas, sehingga menuntut peningkatan inovasi layanan dan penguatan citra institusi.

### **Loyalitas Pasien**

Loyalitas pasien merupakan komitmen untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan penyedia layanan kesehatan kepada pihak lain. Dick dan Basu (1994) menjelaskan bahwa loyalitas tidak hanya bersifat perilaku, tetapi juga mencerminkan keterikatan psikologis pelanggan terhadap organisasi. Reichheld dan Teal (1996) menegaskan bahwa loyalitas pelanggan memiliki implikasi strategis terhadap keberlanjutan organisasi jasa.

Dalam sektor kesehatan, loyalitas pasien dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama proses pelayanan. Oliver (1999; 2014) menyatakan bahwa kepuasan merupakan determinan utama terbentuknya loyalitas. Penelitian Setyawan et al. (2020), serta Febriawati et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi prasyarat penting dalam membangun loyalitas pasien pada pelayanan kesehatan primer. Lebih lanjut, Thein et al. (2023) membuktikan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara inovasi layanan dan citra institusi terhadap loyalitas pasien.

### **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kajian teori dan temuan empiris, inovasi layanan dipandang sebagai faktor yang mampu meningkatkan kualitas pengalaman pasien melalui perbaikan proses, kemudahan akses, serta responsivitas pelayanan. Inovasi yang relevan dengan kebutuhan pasien akan memberikan nilai tambah yang dirasakan secara langsung sehingga mendorong terbentuknya kepuasan. Dalam konteks layanan kesehatan, inovasi seperti digitalisasi layanan dan penyederhanaan prosedur terbukti meningkatkan pengalaman pasien secara signifikan (Thein et al., 2023). Selain itu Inovasi layanan juga berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Peningkatan kualitas pengalaman melalui inovasi mendorong pasien untuk melakukan kunjungan

ulang serta mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan (Rather & Camilleri, 2022).

H1: Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2: Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Citra institusi kesehatan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Citra yang positif mencerminkan reputasi dan profesionalisme institusi, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien (Nguyen & LeBlanc, 2001). Dengan kata lain, citra yang baik akan memperkuat keyakinan pasien terhadap kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan. Selain itu, citra institusi juga memengaruhi loyalitas pasien. Persepsi positif terhadap institusi kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan yang sama (Dam & Dam, 2021). Oleh karena itu, semakin baik citra puskesmas, maka semakin kuat juga kepuasan dan loyalitas pasien.

H3: Citra Puskesmas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H4: Citra Puskesmas berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan pasien merupakan determinan utama dalam membentuk loyalitas. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan layanan kepada orang lain (Al-Hanawi et al., 2023). Ketika pasien merasa puas, maka akan muncul kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin kuat pula komitmen pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

H5: Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Dalam hubungan tidak langsung, kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pasien. Inovasi layanan yang dilakukan akan meningkatkan kepuasan terlebih dahulu sebelum berdampak pada loyalitas (Thein et al., 2023). Selain itu, kepuasan pasien juga memediasi pengaruh citra institusi terhadap loyalitas pasien. Citra yang positif akan membentuk ekspektasi awal yang baik, yang kemudian menghasilkan kepuasan dan berdampak pada loyalitas (Dam & Dam, 2021). Dengan kata lain, kepuasan pasien memperkuat pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut terhadap loyalitas pasien.

H6: Kepuasan pasien memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pasien.

H7: Kepuasan pasien memediasi pengaruh citra Puskesmas terhadap loyalitas pasien.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antarvariabel. Penelitian ini dirancang untuk menguji pengaruh inovasi layanan

dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner terstruktur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 167 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pasien rawat jalan serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan variabel penelitian dan disesuaikan dengan konteks pelayanan kesehatan primer. Sebelum dilakukan analisis lanjutan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat dan konsisten.

Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban, dan analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian. Pengujian model dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Ghazali (2008) menjelaskan bahwa PLS-SEM merupakan metode analisis yang tepat untuk menguji hubungan kausalitas antarvariabel laten dalam model penelitian yang bersifat prediktif. Hair et al. (2022) menambahkan bahwa PLS-SEM sesuai digunakan untuk menganalisis model struktural yang kompleks serta mampu mengestimasi hubungan antarvariabel secara simultan, terutama ketika penelitian berfokus pada pengembangan teori dan prediksi. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan, mengakomodasi model penelitian yang kompleks, serta sesuai digunakan pada jumlah sampel yang relatif terbatas.

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap setiap variabel agar dapat diukur secara empiris.

- a. Inovasi layanan (X1) didefinisikan sebagai upaya pembaruan atau pengembangan layanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu pembaruan sistem pelayanan, kemudahan prosedur layanan, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, kecepatan pelayanan, serta kreativitas dalam penyediaan layanan.
- b. Citra puskesmas (X2) diartikan sebagai persepsi atau penilaian pasien terhadap reputasi, kepercayaan, dan kesan keseluruhan terhadap Puskesmas. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui indikator reputasi puskesmas, kepercayaan pasien,

kesan profesional tenaga kesehatan, kualitas fasilitas, serta citra positif di masyarakat.

- c. Kepuasan pasien (Z) merupakan variabel mediasi yang didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Variabel ini diukur melalui indikator kesesuaian harapan dengan layanan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan terhadap fasilitas, kepuasan terhadap tenaga kesehatan, serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan.
- d. Loyalitas pasien (Y) didefinisikan sebagai komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan Puskesmas serta merekomendasikannya kepada orang lain. Variabel ini diukur melalui indikator niat untuk kembali berobat, kesediaan merekomendasikan, tidak berpindah ke layanan lain, preferensi terhadap Puskesmas, serta komitmen penggunaan layanan. Seluruh variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	
Inovasi Layanan (X1)	Upaya pembaruan atau pengembangan layanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien	a. Pembaruan sistem pelayanan b. Kemudahan prosedur layanan c. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan d. Kecepatan pelayanan e. Kreativitas dalam penyediaan layanan	Likert 1-5
Citra Puskemas (X2)	Persepsi atau penilaian pasien terhadap reputasi, kepercayaan, dan kesan keseluruhan terhadap puskesmas	a. Reputasi Puskesmas b. Kepercayaan pasien c. Kesan profesional tenaga Kesehatan d. Kualitas fasilitas e. Citra positif di masyarakat	Likert 1-5
Kepuasan Pasien (Z)	Tingkat perasaan senang atau kecewa pasien setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima	a. Kesesuaian harapan dengan layanan b. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan c. Kepuasan terhadap fasilitas d. Kepuasan terhadap tenaga kesehatan e. Pengalaman pelayanan secara keseluruhan	Likert 1-5
Loyalitas Pasien (Y)	Komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan puskesmas serta merekomendasikannya kepada orang lain	a. Niat untuk kembali berobat b. Kesediaan merekomendasikan c. Tidak berpindah ke layanan lain d. Preferensi terhadap Puskesmas e. Komitmen penggunaan layanan	Likert 1-5

Analisis model penelitian menggunakan pendekatan PLS-SEM, sehingga hubungan antarvariabel dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan struktural sebagai berikut:

1) Persamaan untuk variabel mediasi (kepuasan pasien):

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon_1$$

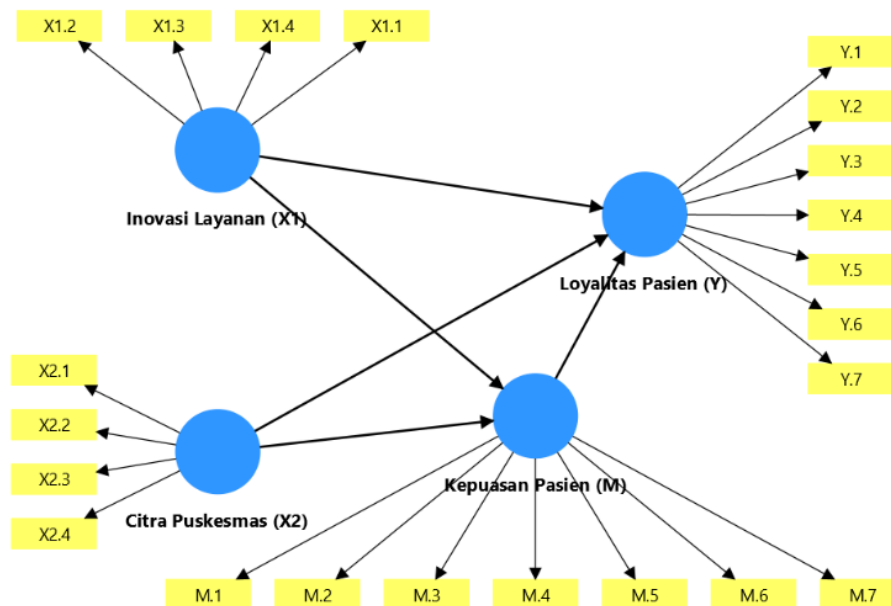
2) Persamaan untuk variabel dependen (loyalitas pasien):

$$Y = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Z + \varepsilon_2$$

Keterangan:

- X1 = Inovasi Layanan
- X2 = Citra Puskesmas
- Z = Kepuasan Pasien
- Y = Loyalitas Pasien
- $\beta$  = Koefisien jalur (path coefficient)
- $\varepsilon$  = Error term

Persamaan tersebut menggambarkan bahwa inovasi layanan dan citra Puskesmas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, serta secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan pasien) memengaruhi loyalitas pasien.



Gambar 2. Skema Model Partial Least Square (PLS)  
(Sumber: Data Primer diolah, Tahun 2025)

Gambar 2. menunjukkan model penelitian berbasis PLS-SEM yang menggambarkan hubungan struktural antara inovasi layanan dan citra Puskesmas sebagai variabel eksogen terhadap loyalitas pasien sebagai variabel endogen, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Inovasi layanan dan citra Puskesmas masing-masing diukur menggunakan indikator reflektif yang merepresentasikan persepsi pasien terhadap kualitas pembaruan layanan dan citra institusi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang menjembatani pengaruh inovasi layanan dan citra Puskesmas terhadap loyalitas pasien. Model ini sejalan dengan pandangan Oliver (1999; 2014) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan determinan utama terbentuknya loyalitas pelanggan dalam konteks jasa, termasuk pelayanan kesehatan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil penelitian

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Variabel inovasi layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,52 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, menunjukkan bahwa pasien menilai Puskesmas telah melakukan pembaruan layanan yang relevan dan bermanfaat. Temuan ini sejalan dengan pandangan Den Hertog (2000; 2010) serta Djellal dan Gallouj (2016) yang menegaskan bahwa inovasi layanan berperan penting dalam meningkatkan nilai layanan dan pengalaman pengguna jasa.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

No.	Variabel	Mean	Kategori
1	Inovasi Layanan	4,52	Sangat Tinggi
2	Citra Puskesmas	4,53	Sangat Tinggi
3	Kepuasan Pasien	4,65	Sangat Tinggi
4	Loyalitas Pasien	4,44	Tinggi

Citra puskesmas memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,53 dan berada pada kategori sangat tinggi, yang mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap reputasi, profesionalisme, dan keandalan pelayanan puskesmas. Hal ini sejalan dengan konsep citra organisasi yang dikemukakan oleh Balmer (1998) serta Gray dan Balmer (1998), yang menyatakan bahwa citra institusi yang positif dapat membentuk kepercayaan dan sikap positif pengguna layanan. Variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,65, mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan evaluasi afektif dan kognitif terhadap pengalaman pelayanan kesehatan (Oliver, 1980). Sementara itu, loyalitas pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 4,44 dan berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan Puskesmas kepada pihak lain, sebagaimana dikemukakan oleh Dick dan Basu (1994) serta Reichheld dan Teal (1996).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
1	Inovasi Layanan (X1)	0,840	0,894	0,679	Reliabel & Valid
2	Citra Puskesmas (X2)	0,891	0,924	0,752	Reliabel & Valid
3	Kepuasan Pasien (M)	0,953	0,961	0,779	Reliabel & Valid
4	Loyalitas Pasien (Y)	0,904	0,925	0,641	Reliabel & Valid

Kriteria pengujian: Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$ ; Composite Reliability  $\geq 0,70$ ; AVE  $\geq 0,50$ .

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dalam analisis PLS-SEM. Nilai Cronbach's Alpha pada seluruh konstruk berada di atas 0,60, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen yang memadai (Ghozali, 2008; Sugiyono, 2019). Selain itu, nilai Composite Reliability masing-masing variabel telah melebihi batas minimum 0,70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel (Hair et al., 2022). Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa nilai Average Variance Extracted (AVE) pada seluruh variabel berada di atas 0,50. Hal ini mengindikasikan

bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50 persen varians indikator-indikator pembentuknya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen (Hair et al., 2022). Dengan demikian, seluruh variabel penelitian dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan untuk pengujian model struktural dan hipotesis penelitian.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Model Struktural (Nilai *R-Square*)

No.	Variabel Endogen	<i>R-Square</i>	Kategori
1	Kepuasan Pasien (M)	0,383	Sedang
2	Loyalitas Pasien (Y)	0,375	Sedang

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan pasien sebesar 0,383. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan dan citra Puskesmas mampu menjelaskan sebesar 38,3 persen variasi kepuasan pasien. Sementara itu, nilai *R-Square* untuk variabel loyalitas pasien sebesar 0,375, yang mengindikasikan bahwa inovasi layanan, citra Puskesmas, dan kepuasan pasien secara simultan mampu menjelaskan sebesar 37,5 persen variasi loyalitas pasien. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang, sehingga model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang cukup baik dalam menjelaskan perilaku pasien pada pelayanan kesehatan primer (Hair et al., 2022).

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Langsung (*Path Coefficient*)

No.	Hipotesis	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keputusan
1	Inovasi Layanan (X1) → Kepuasan Pasien (M)	3,817	0,000	Diterima
2	Inovasi Layanan (X1) → Loyalitas Pasien (Y)	2,667	0,008	Diterima
3	Citra Puskesmas (X2) → Kepuasan Pasien (M)	3,152	0,002	Diterima
4	Citra Puskesmas (X2) → Loyalitas Pasien (Y)	2,985	0,003	Diterima
5	Kepuasan Pasien (M) → Loyalitas Pasien (Y)	2,985	0,003	Diterima
6	Inovasi Layanan (X1) → Kepuasan Pasien (M) → Loyalitas Pasien (Y)	2,083	0,037	Diterima
7	Citra Puskesmas (X2) → Kepuasan Pasien (M) → Loyalitas Pasien (Y)	2,352	0,019	Diterima

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga H1 diterima. Inovasi layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga H2 diterima, yang sejalan dengan temuan Hong dan Lee (2018). Selanjutnya, citra Puskesmas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga H3 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nguyen dan LeBlanc (2001) serta Phonthanukitithaworn et al. (2020) yang menyatakan bahwa citra institusi kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Citra Puskesmas juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sehingga H4 diterima, yang mendukung temuan Rindasiwi dan Tan (2024). Pengujian berikutnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap

loyalitas pasien, sehingga H5 diterima. Temuan ini memperkuat teori loyalitas yang dikemukakan oleh Oliver (1999) serta Dick dan Basu (1994), yang menempatkan kepuasan sebagai determinan utama loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pasien, sehingga H6 diterima, serta memediasi pengaruh citra Puskesmas terhadap loyalitas pasien, sehingga H7 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Febriawati et al. (2022) dan Thein et al. (2023) yang menegaskan peran strategis kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dalam pembentukan loyalitas pasien pada layanan kesehatan.

Tabel 6. Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (*Path Coefficient*)

No.	Jalur Pengaruh	Koefisien ( $\beta$ )
1	Inovasi Layanan (X1) → Kepuasan Pasien (M)	0,418
2	Inovasi Layanan (X1) → Loyalitas Pasien (Y)	0,141
3	Citra Puskesmas (X2) → Kepuasan Pasien (M)	0,361
4	Citra Puskesmas (X2) → Loyalitas Pasien (Y)	0,246
5	Kepuasan Pasien (M) → Loyalitas Pasien (Y)	0,371

## 4.2 Pembahasan

### Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji koefisien jalur, inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,418. Temuan ini menunjukkan bahwa pembaruan layanan yang dilakukan Puskesmas mampu meningkatkan kepuasan pasien. Den Hertog (2000) menjelaskan bahwa inovasi layanan mencakup pembaruan konsep dan sistem penyampaian layanan yang dapat meningkatkan nilai bagi pengguna jasa. Djellal dan Gallouj (2016) menegaskan bahwa inovasi dalam sektor jasa berperan dalam meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pembaruan layanan yang dilakukan, seperti kemudahan prosedur, digitalisasi pelayanan, serta peningkatan responsivitas tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Secara konseptual, inovasi layanan berperan dalam menciptakan nilai tambah melalui peningkatan efisiensi dan kualitas interaksi layanan (Den Hertog, 2010). Dalam konteks pelayanan kesehatan, pengalaman pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil medis, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan secara langsung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Thein et al. (2023) yang menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian Fahmi et al. (2020) juga menemukan bahwa inovasi dalam sistem pelayanan mampu meningkatkan kualitas pengalaman pasien yang berdampak pada kepuasan. Dengan demikian, inovasi layanan menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan kesehatan primer yang berorientasi pada kemudahan akses dan kualitas interaksi layanan.

Sealin itu, penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien sebesar 0,141. Oliver (1999) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk melalui pengalaman positif yang berulang dalam penggunaan layanan. Dick dan Basu (1994) menjelaskan bahwa loyalitas merupakan hasil dari hubungan sikap positif dan perilaku pembelian ulang yang konsisten. Dengan demikian, pengalaman layanan yang inovatif dapat memperkuat niat kunjungan ulang pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasakan adanya peningkatan kualitas layanan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Inovasi layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Temuan ini didukung oleh penelitian Rather dan Camilleri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pelanggan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas.

### **Pengaruh Citra Puskesmas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Citra Puskesmas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien sebesar 0,361 serta terhadap loyalitas pasien sebesar 0,246. Balmer (1998) menjelaskan bahwa citra organisasi merupakan representasi persepsi publik terhadap identitas dan kredibilitas institusi. Gray dan Balmer (1998) menambahkan bahwa citra yang positif mampu membentuk sikap dan kepercayaan pengguna jasa terhadap organisasi. Oleh karena itu, persepsi positif masyarakat terhadap reputasi dan profesionalisme Puskesmas berkontribusi dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien.

Citra yang baik mencerminkan reputasi, profesionalisme, dan keandalan institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Persepsi positif tersebut akan meningkatkan kepercayaan pasien, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nguyen dan LeBlanc (2001) yang menyatakan bahwa citra institusi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam sektor jasa. Selain itu, citra yang positif akan membentuk persepsi yang baik terhadap kualitas layanan serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan. Kondisi ini mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini didukung oleh penelitian Dam dan Dam (2021) yang menunjukkan bahwa citra organisasi berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien sebesar 0,371. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi atas kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Reichheld dan Teal (1996) menyatakan bahwa kepuasan yang konsisten akan mendorong loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi determinan utama dalam memperkuat

loyalitas pada pelayanan kesehatan primer. Artinya pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki komitmen untuk melakukan kunjungan ulang serta memberikan rekomendasi kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Al-Hanawi et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dalam konteks layanan kesehatan.

Selain itu hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh inovasi layanan dan citra Puskesmas terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak terbentuk secara langsung, tetapi melalui proses evaluasi pengalaman yang menghasilkan kepuasan terlebih dahulu. Inovasi layanan dan citra Puskesmas yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya mendorong loyalitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian BMC Health Services Research oleh Thein et al. (2023) yang menegaskan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien.

## 5. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa inovasi layanan dan citra puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien juga terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh inovasi layanan dan citra puskesmas terhadap loyalitas pasien, sehingga menegaskan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci dalam pembentukan loyalitas pasien pada pelayanan kesehatan primer.

Namun demikian, hasil penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasinya. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu puskesmas, sehingga generalisasi temuan masih terbatas karena adanya kemungkinan perbedaan karakteristik pasien dan kualitas layanan pada fasilitas kesehatan lainnya. Kedua, penggunaan teknik accidental sampling berpotensi menimbulkan bias karena responden dipilih berdasarkan kemudahan akses, sehingga belum sepenuhnya mewakili populasi. Ketiga, data yang digunakan bersifat cross-sectional, sehingga belum mampu menggambarkan perubahan persepsi dan perilaku pasien dalam jangka panjang. Selain itu, variabel penelitian masih terbatas pada inovasi layanan, citra Puskesmas, kepuasan, dan loyalitas pasien, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan kompleksitas faktor yang memengaruhi loyalitas dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil dan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel seperti kepercayaan pasien, kualitas komunikasi terapeutik, dan persepsi nilai layanan guna memperkaya pemahaman mengenai faktor pembentuk loyalitas. Selain itu, perlu dilakukan perluasan objek dan wilayah penelitian pada berbagai fasilitas kesehatan primer dengan karakteristik yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih kuat. Penggunaan metode longitudinal juga dianjurkan

untuk mengamati perubahan kepuasan dan loyalitas pasien dari waktu ke waktu. Di samping itu, pendekatan analisis lain seperti covariance-based SEM atau metode campuran (mixed methods) dapat dipertimbangkan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga mampu menjelaskan dinamika hubungan antarvariabel secara lebih menyeluruh.

## Referensi

- Al-Hanawi, M. K., Khan, S. A., & Al-Borie, H. M. (2023). Healthcare service quality and patient satisfaction: Evidence from healthcare services. *Healthcare*, 11(2), 250. <https://doi.org/10.3390/healthcare11020250>
- Balmer, J. M. T. (1998). Corporate identity and the advent of corporate marketing. *Journal of Marketing Management*, 14(8), 963–996. <https://doi.org/10.1362/026725798784867536>
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). *Marketing services: Competing through quality*. Free Press.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Den Hertog, P. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. *International Journal of Innovation Management*, 4(4), 491–528.
- Den Hertog, P. (2010). *Managing service innovation: Firm-level dynamic capabilities and policy options*. Dialogic Innovatie & Interactie Utrecht.
- Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99–113. <https://doi.org/10.1177/0092070394222001>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto. (2024). *Laporan survei kepuasan masyarakat*.
- Djellal, F., & Gallouj, F. (2016). Service innovation for sustainability: Paths for greening through service innovation. In *Service innovation: Novel ways of creating value in actor systems* (pp. 187–215). Springer.
- Droege, H., Hildebrand, D., & Heras Forcada, M. A. (2009). Innovation in services: Present findings, and future pathways. *Journal of Service Management*, 20(2), 131–155. <https://doi.org/10.1108/09564230910952744>
- Fahmi, M., Pratama, A., & Nugroho, S. (2020). Service innovation and patient satisfaction in healthcare services. *Journal of Health Management*, 22(3), 345–356.
- Febriawati, H., Yandrizal, Y., & Angraini, W. (2022). Service quality, satisfaction, and patient loyalty in public health center. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 29–38. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.757>
- Firdaus, A., & Cahyana, R. (2024). The role of service innovation in improving patient experience in primary healthcare. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–56.

- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990). What's in a name? Reputation building and corporate strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233–258. <https://doi.org/10.2307/256324>
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gray, E. R., & Balmer, J. M. T. (1998). Managing corporate image and corporate reputation. *Long Range Planning*, 31(5), 695–702. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00074-0](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00074-0)
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hong, K. S., & Lee, D. H. (2018). Impact of operational innovations on customer loyalty in the healthcare sector. *Service Business*, 12(3), 575–600. <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0355-4>
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(4), 227–236. [https://doi.org/10.1016/S0969-6989\(00\)00029-1](https://doi.org/10.1016/S0969-6989(00)00029-1)
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Phonthanukitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebsoambut, N., Chanavirut, R., Onsaard, W., Joomwanta, P., Chanyuan, Z., & Ketkaew, C. (2020). An investigation of the relationship among medical center's image, service quality, and patient loyalty. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020982304>
- Prijaryanti, D., Kadarisman, S., Rahmiyati, A. L., Yuliaty, F., & Paramarta, V. (2025). Pengaruh waktu tunggu, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(1). <https://doi.org/10.35450/jip.v13i1.937>
- Rather, R. A., & Camilleri, M. A. (2022). The effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in service contexts. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102110. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102110>
- Reichheld, F. F., & Teal, T. (1996). *The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits, and lasting value*. Harvard Business School Press.
- Rindasiwi, D. T., & Tan, P. H. P. (2024). The influence of hospital brand image, health service quality and patient satisfaction on loyalty. *International Journal of Science and Society*, 6(4), 247–267. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v6i4.1327>
- Rosyida, H. L., Suprpto, S. I., Dian, A., & Indasah. (2025). Building patient loyalty: The role of brand image and service quality in outpatient healthcare revisit

- behavior. *Journal of Applied Nursing and Health*, 7(1), 23–34. <https://doi.org/10.55018/janh.v7i1.272>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 140–143. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Thein, T. T., Aung, M. M., & Win, K. T. (2023). The mediating role of patient satisfaction on service quality and patient loyalty. *BMC Health Services Research*, 23, 456. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09308-3>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.