

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN, DAN LOYALITAS PASIEN
TERHADAP IMAGE RUMAH SAKIT DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH LABUANG BAJI TAHUN 2023**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION AND PATIENT LOYALTY ON
THE IMAGE OF THE HOSPITAL IN THE IMAGE OF THE HOSPITAL IN THE INPATIENT
ROOM OF RSUD LABUANG BAJI IN 2023*

Reza Meifini¹, Reski Dewi Pratiwi², Adriyana Adevia Nuryadin³ Dian Ekawaty⁴

^{1,2,3}Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
E-mail: rezameifini@gmail.com, qkidewi17@gmail.com, adriyana.nuryadin@yahoo.com,
dian.ekawaty@iikpelamonia.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan data kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien pada tahun 2019 sebesar 86,34%, tahun 2021 sebesar 70,83% dan pada tahun 2022 sebesar 78,46%, dapat diketahui bahwa persentase kepuasan pasien RSUD Labuang Baji belum memenuhi standar kepmenkes no. 129 tahun 2008 yaitu >90%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien terhadap image rumah sakit di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode Cross Sectional Study. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji dengan sampel sebanyak 242 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder. Analisis data menggunakan spss 16.0 untuk melihat seberapa banyak jawaban responden sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju, Uji chi-square untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan uji regresi binary logistic untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nilai $p = 0.000$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image, kepuasan pasien diperoleh nilai $p = 0.015$, karena nilai $p < \alpha = 0.015 < 0.05$ maka dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap Image. Loyalitas pasien diperoleh nilai $p = 0.011$, karena nilai $p < \alpha = 0.011 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh loyalitas pasien terhadap Image. Disarankan kepada RSUD Labuang Baji agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit serta kepuasan pasien, dan loyalitas pasien sehingga image rumah sakit semakin baik dan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, *Image*

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Based on patient satisfaction data at the Labuang Baji Regional Hospital, it shows that the percentage of patient satisfaction in 2019 was 86.34%, in 2021 it was 70.83% and in 2022 it was 78.46%, it can be seen that the percentage of patient satisfaction at Labuang Baji Hospital has not fulfilled Ministry of Health standard no. 129 of 2008, namely >90%. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, patient satisfaction and patient loyalty on the image of the hospital in the inpatient ward of Labuang Baji Hospital in 2023. This research is a quantitative study using the Cross Sectional Study method. This research was conducted in the inpatient room of the Labuang Baji Hospital with a sample of 242 respondents who were determined through a purposive sampling technique. Data collection in this study was obtained through distributing questionnaires and secondary data. Data analysis used SPSS 16.0 to see how many respondents' answers strongly agreed, agreed, disagreed and strongly disagreed, Chi-square test to see the effect of the independent variables on the dependent variable and binary logistic regression test to see the effect of the independent. The results of the chi-square test showed that the quality of service had a value of $p = 0.000$, because the value of $p < \alpha = 0.000 < 0.05$, it could be concluded that there was an effect of Service Quality on Image, patient satisfaction obtained a value of $p = 0.015$, because the value of $p < \alpha = 0.015 < 0.05$, it can be concluded that there is an effect of patient satisfaction on Image. Patient loyalty obtained a value of $p = 0.011$, because the value of $p < \alpha = 0.011 < 0.05$, it can be concluded that there is an effect of patient loyalty on Image. the hospital is getting better and improving

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, *Image*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya kepuasan dan loyalitas atau minat untuk kembali. Dalam lingkungan bisnis rumah sakit, minat kembali yang diharapkan adanya *good word of mouth*. Komunikasi ini pelanggan akan menyampaikan hal-hal yang baik kepada orang lain dan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Adapun kualitas pelayanan (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Rasyid & Indah K, 2019).

Pentingnya kualitas dan pelayanan barang dan jasa merupakan faktor utama untuk memenangkan persaingan. Kualitas merupakan hal penting, tidak hanya untuk menciptakan kesan pertama yang baik terhadap perusahaan, tetapi juga mengurangi peluang penuntutan perkara, jika pasien menuntut karena adanya kekurangan atau ketidakberesan (Rahardianty et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian, kepuasan pasien di rumah sakit tergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Dindha Amelia, 2020).

Adapun data tentang tingkat kepuasan pasien terkait dengan pelayanan kesehatan di berbagai negara. Menurut Ndambuki tahun (2013) di Kenya, tingkat kepuasan pasien menunjukkan angka kepuasan 67,8%, di Bakhtapur India menurut Twayana tingkat kepuasan pasien menunjukkan angka kepuasan 34,4%, sedangkan di Indonesia menurut Ardiansyah (2019) tingkat kepuasan pasien menunjukkan angka kepuasan pasien 52% di Jawa Timur dan menurut Hasan (2014) tingkat kepuasan pasien menunjukkan angka kepuasan pasien 51% di Kalimantan Timur. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2018) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada enam RS Daerah Prov. Sulawesi Selatan berada pada kategori sangat puas, tertinggi pada RSKIA Siti Fatimah (90,24%) dan terendah pada RSKD Prov. Sulsel (81,24%) (Wicaksana, 2020).

Adapun loyalitas merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan bisnis saat ini. Pelanggan yang loyal secara tidak langsung dapat membantu mempromosikan jasa kepada

orang-orang terdekatnya. Pelanggan yang loyal cenderung enggan berpindah tempat, dengan kata lain seseorang yang loyal terhadap produk maka ia akan setia terhadap produk tersebut meskipun ada kenaikan harga sekalipun. Dalam bidang rumah sakit loyalitas yang ditunjukkan oleh pelanggan adalah dengan berkunjung kembali ke rumah sakit yang sama untuk berobat jika dirinya/keluarganya sakit (Satria, 2018).

Berdasarkan hasil Penelitian Alhaddad (2015), tentang kualitas, citra merek dan kepercayaan merek yang mempengaruhi loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan pada kepercayaan merek dan loyalitas. Manager pemasaran perusahaan harus lebih fokus meningkatkan loyalitas merek dari berbagai dimensi kualitas, citra merek, dan kepercayaan merek (Pratiwi & Ryrin, 2020).

Image rumah sakit merupakan aset tidak berwujud (*Intangible assets*) yang berharga dari rumah sakit. *Image* positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah *Image* yang baik akan meningkatkan *customer experience*, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali. *Image* yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya *Image* yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu rumah sakit (Sihombing, 2021).

Image sebuah rumah sakit merupakan salah satu pemicu ketertarikan bahkan keloalitan pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit yang memiliki brand image yang baik cenderung dapat menjadi pilihan utama dibanding rumah sakit dengan *brand image* yang kurang baik. Hal ini akan berdampak pada bertambahnya kunjungan serta meningkatnya kesetiaan pelanggan pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit dengan citra yang baik, pelayanan yang berkualitas dan harga yang bersaing, akan meningkatkan keloalitan dan kepuasan pasien yang berdampak pada timbulnya kesetiaan pelanggan. (Vendy Wiranat a, 2017)

Image rumah sakit memiliki fungsi strategis dalam pelayanan kesehatan. *Image* dipandang sebagai filter yang digunakan untuk menilai kualitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, *Image* rumah sakit yang baik memperkuat niat pasien dalam memutuskan pemilihan rumah sakit. Penilaian masyarakat penting karena akan mempengaruhi arus informasi tentang hasil dan layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Binendra & Prayoga, 2021).

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia Tahun 2017 – 2021

NO	Tahun	Rumah sakit umum	Rumah sakit khusus	Jumlah rumah sakit umum dan khusus
1.	2017	2.198	578	2.776
2.	2018	2.269	544	2.813
3.	2019	2.344	533	2.877
4.	2020	2.448	539	2.987
5.	2021	2.522	520	3.042

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2022

Laporan Kementerian Kesehatan mencatat, jumlah Rumah Sakit selama tahun 2017-2021 jumlah Rumah Sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,6%. Pada tahun 2017 jumlah Rumah Sakit sebanyak 2.776 meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Jumlah Rumah Sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 520 Rumah Sakit Khusus (RSK) (Kemenkes RI., 2021).

Adapun data perkembangan jumlah rumah sakit umum dan rumah sakit khusus di Sulawesi selatan d bawah ini yaitu:

Tabel 2. Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Sulawesi Selatan Tahun 2016 – 2020

NO	Tahun	Rumah sakit umum	Rumah sakit khusus	Jumlah rumah sakit umum dan khusus
1	2016	94	1	87
2	2017	101	1	102
3	2018	103	3	106
4	2019	108	2	110
5	2020	112	2	114

Sumber data: profil kesehatan Sulawesi selatan 2016-2020

Berdasarkan Laporan Dinas Kesehatan mencatat, jumlah Rumah Sakit selama tahun 2016-2020 jumlah Rumah Sakit di Sulawesi Selatan mengalami peningkatan sebesar 8%. Pada tahun 2016 jumlah Rumah Sakit sebanyak 87 meningkat menjadi 114 pada tahun 2020. Jumlah Rumah Sakit di Sulawesi Selatan sampai dengan tahun 2020 terdiri dari 112 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 2 Rumah Sakit Khusus (RSK) (Dinkes, 2020).

Ditengah persaingan yang semakin ketat, *image* rumah sakit bisa menjadi segala andalan untuk menarik perhatian dan mengikat pengguna jasa. *Image* rumah sakit adalah persepsi merek yang dihubungkan dengan asosiasi merek yang melekat dalam ingatan pasien. Suatu *brand* yang kuat dapat memberikan keunggulan utama bagi suatu perusahaan. *brand* atau merek dan strateginya

menjadi sebuah topik yang menarik sebagai sumber keunggulan rumah sakit dalam menghadapi persaingan dan tuntutan dari pelanggan. Bagi rumah sakit *brand* memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungan rumah sakit dan pelanggan mereka (Maqrifah, 2018).

Pentingnya *image* bagi rumah sakit dikarenakan keberhasilan rumah sakit membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu objek. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Begitu pula dengan citra merek rumah sakit yang memiliki peran penting terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan oleh pasien (Saputri, 2017).

Menurut Saputri tahun (2017) di Madiun untuk Rumah Sakit Paru Dungus, bahwa persentase *image* menunjukkan angka 31%, sedangkan di Makassar menurut Setiyowati tahun (2013) untuk Rumah Sakit Unhas tingkat presentase *image* menunjukkan angka 74% dan untuk Rumah Sakit Islam Faisal menunjukkan angka presentase *image* 63,04% (Saputri, 2017).

Hasil penelitian yang dilaksanakan Eugenia Andrea Dennisa dan Suryono Budi Santoso (2016) menandakan yakni *image* rumah sakit membawa pengaruhnya yang positif kepada kesetiaan konsumen. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Utami, Ahmad, dan Hilmy, (2020) menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien bernilai positif yang menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas pasien (Putri et al., 2022).

Indrany (2010) dalam (Sakhdiyah, 2020) Pengaruh Tingkat citra rumah sakit terhadap Kepuasan pasien, pada studi kasus RSUD Aceh Singkil. Dengan menggunakan metode berganda dapat disimpulkan bahwa variable bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan, kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Sulawesi Selatan adalah salah satu Rumah Sakit Pemerintah daerah yang memiliki tipe rumah sakit B yang berkomitmen menjadi Rumah Sakit dengan layanan unggul dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia bagian Timur dan Indonesia secara luas. Mutu pelayanan pasien di rawat Inap merupakan suatu nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap kepuasan, pengalaman dan kepercayaan pasien (Delima, A Zulfaidah Putri. 2017).

Tabel 3. Data Kepuasan Pasien Di RSUD Labuang Baji Tahun 2019-2022

Tahun	Persentase	Standar KEPMENKES No.129 Tahun 2008
2019	86,34%	>90%
2021	70,83%	>90%
2022	78,46%	>90%

Sumber : Data Sekunder, 2023.

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien RSUD Labuang Baji pada tahun 2019 sebesar 86,34%, tahun 2021 sebesar 70,83% dan pada tahun 2022 sebesar 78,46%, yang dimana pada tahun 2020 RSUD Labuang Baji belum melakukan pengukuran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa persentase kepuasan pasien RSUD Labuang Baji belum memenuhi indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2008 yaitu $\geq 90\%$. Standar kepuasan pasien di layanan kesehatan telah ditetapkan secara nasional. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan di bawah $\geq 90\%$, maka pelayanan kesehatan tersebut tidak memenuhi standar KEPMENKES Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Data kunjungan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji dalam 3 tahun terakhir tercatat sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji 2019-2022

TAHUN	JUMLAH
2019	27.250
2020	24.290
2021	20.896

Sumber : Data Sekunder 2022.

Berdasarkan tabel 4 di atas, terlihat bahwa dalam kurun 3 tahun terakhir jumlah kunjungan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji mengalami penurunan.

Berdasarkan data sebelumnya data kepuasan pasien rawat inap yang ada di RSUD Labuang Baji bahwa 3 tahun terakhir persentase kepuasan pasien ini belum memenuhi standar kepmenkes dan mengalami penurunan, hal ini di buktikan dengan observasi hasil wawancara dengan beberapa pasien yang ada di rawat inap RSUD Labuang Baji mereka menyatakan bahwa pelayanan yang di terima kurang memuaskan karna keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan pasien (waktu visite), pasien sulit untuk berkomunikasi dengan dokter, perawat terkesan tidak ramah dalam melayani, fasilitas diruang rawat inap masih kurang memadai dan seringkali tidak berfungsi (AC dan TV) serta lingkungan rumah sakit yang kurang nyaman (kotor) bagi pasien dan keluarga. Berdasarkan hasil pernyataan tersebut, pentingnya rumah sakit memperhatikan *imagenya*, jika *image* rumah sakit kurang baik, maka semua pasien persepsinya kurang baik semua, otomatis

pasien menilai *image* rs juga kurang baik sehingga pasien tidak puas atau tidak loyal dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. (Data Sekunder, 2022).

Data kepuasan pasien dan data kunjungan rawat inap dari pengalaman pasien tersebut dapat mengakibatkan *image* rs itu kurang baik, dampaknya akan berpengaruh ke pasien yang tidak puas atau tidak loyal. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Terhadap Image Rumah Sakit di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023".

METODE

Menurut Ananda (2019) penulis menggunakan Penelitian Kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study. Rancangan Cross Sectional Study pada penelitian ini digunakan untuk mempelajari dinamika kolerasi (pengaruh). Antara variabel dependen yaitu *image* rs dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Jl. DR. Ratulangi No. 81, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret - April Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di RSUD Labuang Baji periode Januari-Agustus tahun 2022 dengan 242 pasien. jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 242 sampel dengan tingkat kesalahan 0,05.

Pengumpulan data (data collection) dalam penelitian ini menggunakan kuesioner kepada responden dengan skala likert serta daftar jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Tahun 2019-2021. Peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS 16.0 untuk menentukan Uji Validasi. Penganalisisan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu Analisis Univariat, Analisis Bivariat, dan Analisis Multivariat.

HASIL

Tabel 5. Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur (Depkes 2009) di rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
12-16 Tahun	2	8
17-25 Tahun	69	28,5
26-35 Tahun	42	17,4
36-45 Tahun	36	14,9
46-55 Tahun	32	13,2
56-65 Tahun	33	13,6
>65 Tahun	28	11,6
Keatas		
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan umur menurut Depkes RI tahun 2009 dari 242 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki umur 17-25 tahun yaitu sebanyak 69 responden dengan persentase 28,5 % dan terkecil 12-16 Tahun sebanyak 2 responden dengan persentase 8%.

Tabel 6. Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	141	58,3
Perempuan	101	41,7
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 6 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 242 responden menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki jenis kelamin Laki-Laki yaitu sebanyak 141 responden dengan persentase 58,3%.

Tabel 7. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan di rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	8
SD	53	21,9
SMP/SLTP	29	12,0
SMA/SMK/SLTA	101	41,7
D1/D2/D3	13	5,4
S1	42	17,4
S2	2	8
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 7 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dari 242 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki jenjang pendidikan SMA/SLTA yaitu sebanyak 101 responden dengan persentase 47,1% dan terkecil adalah tidak sekolah dan s2 sebanyak 2 responden dengan persentase 8%.

Tabel 8. Distribusi karakteristik responden berdasarkan status pernikahan di rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Status Pernikahan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Belum Menikah	62	25,6
Menikah	180	74,4
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 8 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan status

pernikahan dari 242 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki status pernikahan yaitu menikah sebanyak 180 responden dengan persentase 74,4% dan terkecil adalah belum menikah sebanyak 62 responden dengan persentase 25,6%.

Tabel 9. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	3,7
PNS	28	11,6
Karyawan Swasta	99	40,9
Pengusaha	53	21,9
Lainnya /IRT	53	21,9
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 9 di atas, distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dari 242 responden menunjukkan bahwa responden yang terbanyak memiliki pekerjaan Karyawan Swasta yaitu sebanyak 99 responden dengan persentase 40,9% dan terkecil adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 9 responden dengan persentase 3,7%.

Tabel 10. Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan di RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Kualitas Pelayanan	N	%
Baik	144	59,5
Kurang Baik	98	40,5
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 10 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan di rawat inap RSUD Labuang Baji dari 242 responden sebagian besar menganggap kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 144 responden (59,5%) dan yang menganggap kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik sebanyak 98 responden (40,5%).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	205	84,7
Kurang Puas	37	15,3
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 11 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien di rawat inap RSUD Labuang Baji dari 242 responden sebagian besar menganggap kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 205

responden (84,7%) dan yang menganggap kepuasan pasien dalam kategori kurang puas sebanyak 37 responden (15,3%).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pasien di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Loyalitas Pasien	N	%
Loyal	177	73,1
Kurang Loyal	65	26,9
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 12 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel loyalitas pasien di rawat inap RSUD Labuang Baji dari 242 responden sebagian besar menganggap loyalitas pasien dalam kategori loyal sebanyak 177 responden (73,1%) dan yang menganggap loyalitas pasien dalam kategori kurang loyal sebanyak 65 responden (26,9%).

Tabel 14. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Kualitas Pelayanan	Image				Total		P
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	91	63,2	53	36,8	144	100,0	0,000
Kurang Baik	37	37,8	61	62,2	98	100,0	
Total	128	52,9	114	47,1	242	100,0	

Berdasarkan tabel 14 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap image di rawat inap RSUD Labuang Baji yang menilai dari total 242 responden di RSUD Labuang Baji terdapat 144 responden dengan kualitas pelayanan yang baik dan 98 responden dengan kualitas pelayanan yang kurang baik. Yang menganggap kualitas pelayanan yang baik dan image baik terdapat 91 responden (63,2%) dan yang menganggap kualitas pelayanan baik dan image kurang baik terdapat 53 responden

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Image di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Image	N	%
Baik	128	52,9
Kurang Baik	114	47,1
Total	242	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 13 di atas, distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel image di rawat inap RSUD Labuang Baji dari 242 responden sebagian besar menganggap image dalam kategori baik sebanyak 128 responden (52,9%) dan yang menganggap image dalam kategori kurang baik sebanyak 114 responden (47,1%).

(36,8%). Dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang kurang baik dan image yang baik terdapat 37 responden (37,8%) dan yang menganggap kualitas pelayanan yang kurang baik dan image yang kurang baik terdapat 61 responden (62,2%).

Hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Tabel 15. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Image di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Image				Total		P
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Puas	115	56,1	90	43,9	205	100,0	0,015
Kurang Puas	13	35,1	24	64,9	37	100,0	
Total	128	52,9	114	47,1	242	100,0	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 15 mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap image di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji dari total 242 responden, terdapat 205 responden dengan kepuasan pasien yang puas dan 37 responden dengan kepuasan pasien yang kurang puas. Yang menganggap kepuasan pasien yang puas dan image yang baik terdapat 115 responden (56,1%) dan yang menganggap kepuasan pasien yang puas dan image yang kurang baik terdapat 90 responden (43,9%). Dibandingkan dengan kepuasan pasien yang kurang

puas dan image yang baik terdapat 13 responden (35,1%) dan yang menganggap kepuasan pasien yang kurang puas dan image yang kurang baik terdapat 24 responden (64,9%).

Hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,015$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Image di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Tabel 16. Pengaruh dimensi Loyalitas Pasien Terhadapn Image di Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Loyalitas Pasien	Image				Total		P
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Loyal	102	57,6	75	42,4	177	100,0	0,011
Kurang Loyal	26	40,0	39	60,0	65	100,0	
Total	128	52,9	114	47,1	242	100,0	

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 16 mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap *image* di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji dari total 242 responden, terdapat 177 responden dengan loyalitas pasien yang loyal dan 65 responden dengan loyalitas pasien yang kurang loyal. Yang menganggap loyalitas pasien yang loyal dan *image* yang baik terdapat 102 responden (57,6%) dan yang menganggap loyalitas pasien yang baik dan *image* yang kurang baik terdapat 26 responden (40,0%). Dibandingkan dengan loyalitas pasien yang kurang loyal dan *image* yang baik terdapat 75 responden (42,4%) dan yang menganggap loyalitas pasien yang kurang loyal dan *image* yang kurang baik terdapat 39 responden (60,0%).

Hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,011$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0.05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh loyalitas pasien terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Pada tahap ini dilakukan analisis multivariat variabel yang terkait secara langsung yaitu Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien dan *Image*. Uji regresi binary logistik bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pasien, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Analisis multivariat dengan uji regresi binari logistik diperoleh pengaruh antara variabel independen dan terhadap variabel dependen.

Tabel 17. Analisis Regresi Binari Logistik

Variabel	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp(B)
Kualitas Pelayanan	1,074	0,277	15.046	1	0,000	2,927
Kepuasan Pasien	0,743	0,394	3.552	1	0,048	2,102
Loyalitas Pasien	0,611	0,314	3.779	1	0,032	1,843
Constant	-3.260	0,702	21,539	1	0,000	0,038

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 17 di atas, hasil analisis regresi binary logistik variabel independen terhadap Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Labuang Baji, menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis multivariat dengan menggunakan regresi binary logistik diperoleh bahwa variabel dengan nilai Exp

(B) terbesar adalah variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai Exp (B) sebesar 2,927, sehingga variabel tersebut yang ditetapkan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Labuang Baji

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap *Image* Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

berhubungan dengan *Image* dan sangat erat kaitannya dengan keuntungan rumah sakit, pengeluaran rumah sakit dan presentase jual beli dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan dapat dimaksud dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pasien serta dapat melebihi pemenuhan kebutuhan pasien di atas ekspektasi pasien itu sendiri (Nasir & Pattyranie Tan, 2022).

Penerimaan hipotesis dibawah ini didukung oleh data lapangan dari hasil pembagian kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan yang dimana, respon pengguna diambil menggunakan kuesioner dengan jumlah pernyataan 19 dari 242 responden menunjukkan responden yang menjawab kualitas pelayanan yang berkualitas sebanyak 144

Kualitas pelayanan artinya dokter dan perawat di RSUD Labuang Baji dapat memberikan pelayanan dengan cepat seperti menanggapi kebutuhan dan keinginan pasien serta dapat menangani yang dialami pasien. Kualitas pelayanan menjadi begitu penting karena

responden (59,5%) sedangkan responden yang menjawab kualitas pelayanan yang kurang berkualitas sebanyak 98 responden (40,5%) dikarenakan masih ada pasien yang mendapatkan pelayanan yang lambat, sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab masih terdapat beberapa pasien yang memilih kurang berkualitas. Meskipun masih terdapat responden yang memiliki persepsi kurang berkualitas tapi sebagian besar memilih kualitas pelayanan berkualitas. Dari hasil uji statistik menggunakan uji chi-square pada tabel 4.15 diperoleh nilai $p = 0.000$, karena nilai $p < \alpha = 0.000 < 0.05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan terhadap *image* menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Labuang Baji sebagian besar berada pada kategori baik, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa perawat yang terkesan kurang ramah dalam melayani serta pasien mengeluhkan tentang keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi citra rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivvana (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kualitas pelayanan dan *brand image* (citra merek). Artinya, jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka *image* (citra) yang terbentuk tentang RSSA adalah baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Poetra *et al.*, (2021) menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. Dibuktikan dengan nilai $P = 0,000 < 0,1$. Artinya semakin tidak baik kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi citra rumah sakit khususnya di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Harapan seorang pasien dalam merasakan proses pelayanan yang diberikan adalah puas serta timbul rasa percaya terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, serta menjadikan rumah sakit sebagai tempat untuk menangani masalah kesehatannya. Karena dengan menimbulkan citra yang baik untuk pasien, pihak rumah sakit akan diuntungkan dengan promosi yang secara tidak langsung dilakukan oleh pasien yang telah merasakan pelayanan yang baik di rumah sakit tersebut.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Anfal, 2020).

Berdasarkan data lapangan dari hasil pembagian kuesioner mengenai variabel kepuasan pasien yang dimana, respon pengguna diambil menggunakan kuesioner dengan jumlah pernyataan 6 dari 242 responden menunjukkan responden yang menjawab kepuasan pasien yang puas sebanyak 205 responden (84,7%) sedangkan responden yang menjawab kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 37 responden (15,3%) dikarenakan lambatnya pelayanan dan terdapat ruangan dengan ac yang rusak sehingga membuat pasien kurang nyaman. Walaupun masih terdapat responden yang

memiliki persepsi kurang puas tapi sebagian besar memilih puas. Dari hasil uji statistik menggunakan uji chi-square pada tabel 4.16 diperoleh nilai $p = 0.015$, karena nilai $p < \alpha = 0.015 < 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Penerimaan hipotesis tersebut di dukung dengan jawaban responden untuk variabel kepuasan pasien terhadap *image* menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji sebagian besar berada pada kategori puas, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang memadai dan seringkali tidak berfungsi seperti (TV, AC dan air yang tidak mengalir) sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi citra rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran & Ramli (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit. Hal ini harus menjadi perhatian utama bagi perusahaan untuk menaikkan Citra Rumah Sakitnya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020) menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan citra rumah sakit dengan tingkat signifikansi ($p < 0,05$). Dari hasil ini juga diperoleh nilai RP (*Ratio Prevelens*) = 1,89 dengan CI = 1,10-3,23. Artinya pasien dengan kepuasan pasien yang negative 1,89 kali lebih besar dengan citra rumah sakit yang positif.

Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan - perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan beroperasionalnya rumah sakit dalam jangka panjang.

Pengaruh Loyalitas Pasien Terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023

Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Loyalitas pasien adalah komitmen pasien terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Wahyuni, 2018).

Penerimaan hipotesis dibawah ini didukung oleh data lapangan dari hasil pembagian kuesioner mengenai variabel loyalitas pasien yang dimana, respon pengguna diambil menggunakan kuesioner dengan jumlah pernyataan 13 dari 242 responden menunjukkan responden yang menjawab loyalitas pasien yang loyal sebanyak 177 responden (73,1%) sedangkan responden yang menjawab loyalitas pasien yang kurang loyal sebanyak 65 responden

(26,9%) dikarenakan terdapat beberapa ruangan yang masih dalam perbaikan sehingga membuat pasien tidak nyaman. Walaupun masih terdapat beberapa responden yang memiliki persepsi kurang loyal terhadap *image* rs tapi sebagian besar loyalitas pasien memilih loyal. Dari hasil uji statistik menggunakan uji chi-square pada tabel 4.17 diperoleh nilai $p = 0.011$, karena nilai $p < \alpha = 0.011 < 0.05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh loyalitas pasien terhadap *Image* di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel loyalitas pasien terhadap *image* menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji sebagian besar berada pada kategori loyal, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun non kesehatan serta fasilitas pelayanan yang terdapat di RSUD Labuang Baji masih kurang sehingga hal tersebut mempengaruhi citra rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2018) berdasarkan uji korelasi Kendall-tau yang dilakukan terhadap persepsi pasien tentang loyalitas pasien terhadap *brand image* rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan tahun 2018 ditemukan nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara loyalitas pasien terhadap *brand image* rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan nilai $r = 0,447$ yang berarti tergolong sedang. Hal ini dapat dilihat dari nilai determinan (R^2) sebesar 20 %. Hal ini menunjukkan pengaruh loyalitas pasien terhadap *brand image* sebesar 20 % sisanya 80 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharon (2019) yang menyatakan bahwa loyalitas pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tabrani (2018) berdasarkan nilai signifikan pengaruh variabel loyalitas pasien terhadap citra adalah sebesar $0,036 < 0,05$ dan nilai *standard estimate* bertanda positif menunjukkan bahwa variabel loyalitas pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel citra. Semakin tinggi loyalitas pasien RSUD Kardinah Tegal maka semakin tinggipula citra rumah sakit, begitu sebaliknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap *image* di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap *image* di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Terdapat pengaruh loyalitas pasien terhadap *image* di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien secara simultan terhadap *image* rumah sakit di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Tahun 2023.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan saran atau pokok pikiran yang perlu dipertimbangkan yaitu diharapkan pihak RSUD Labuang Baji agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dengan memberikan pelayanan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) kepada pasien atau keluarga pasien serta meminimalisir terjadinya keterlambatan pemeriksaan (*visite*). Diharapkan pihak RSUD Labuang Baji agar lebih meningkatkan kepuasan pasien dengan tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan (*visite*) sesuai dengan jadwal yang ditetapkan tanpa membuat pasien dan keluarga pasien menunggu lama. Diharapkan pihak RSUD Labuang Baji agar lebih meningkatkan Loyalitas Pasien yang lebih berfokus kepada pasien dengan memberikan penjelasan atau informasi yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga pasien saat melakukan pemeriksaan, diagnosa maupun pengobatan. Diharapkan pihak RSUD Labuang Baji agar mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan *image* rumah sakit. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian di unit lain misalnya rawat jalan dan IGD.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhaddad, A. (2015). Perceived quality, brand image and brand trust as determinants of brand loyalty. *Journal of Research in Business and Management*, 3(4), 01-08.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Sundari Medan. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2021). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *MPPKI*, 2(1), 56–61.
- Bogossian, H., Frommeyer, G., Ninios, I., Hasan, F., Nguyen, Q. S., Karosiene, Z., ... & Zarse, M. (2014). New formula for evaluation of the QT interval in patients with left bundle branch block. *Heart Rhythm*, 11(12), 2273-2277.
- Dindha Amelia. (2020). PENERAPAN STRATEGI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEBSITE PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BAYUNG LENCIR. Universitas Sriwijaya, 21(1), 1–9.
- Dinkes. (2020). Jumlah Perkembangan Rumah Sakit Umum Dan Rumah Sakit Khusus Di Sulawesi Selatan. Profil Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora*, ISSN (P) : 1–7.
- Irfan, D. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Demografi di Poliklinik Mata Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito pada Januari 2018

- (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Ivvana, Y. R. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap pasien dengan brand image (citra merek) rumah sakit umum dr. saiful anwar kota malang.
- Maqriyah. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rsia Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alaluddin Makasar, 134.
- Nasir, F. V. D., & Pattyranie Tan, P. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Di Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X, Jawa Barat. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 1648. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.6276>
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya.
- Poetra, R. P., Nuryadin, A. A., & Kalsum, U. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Terhadap Citra Rsud Lanto Dg . Pasewang Kabupaten Jenepono. *Jurnal Kesehatan Delima Pelamonia*, 5(2), 1–5.
- Pranata Indra, D., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 199–212. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.418>
- Pratiwi, R. D., & Ryryn Suryaman Prana Putra. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Image Rumah Sakit Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Dearah Ibu Dan Anak Pertiwi Kota Makassar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 03(02).
- Rahardianty, M., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pasien, Perceived Value, Dan Perceived Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rehabilitasi Medik Rsud Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manejerial Bisnis*, 2(2), 155–168.
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.521>
- Saputri, T. M. (2017). pengaruh brand image terhadap minat kunjungan ulang kesehatan pada instalasi rawat jalan rumah sakit paru dungus madiun tahun 2017. Skripsi.
- Satria, C. A. (2018). Analisis Pengaruh Brand Image , Service Quality , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Rumah Sakit.
- Sihombing, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum. *Jurnal Ayurveda Medistra*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.51690/medistra-jurnal123.v3i2.42>.
- Tabrani, M. A. A. dan. (2018). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardina Tegal). *Multiplier*.
- Vendy Wiranata, N. S. (2017). Hubungan Brand Image Dengan Loyalitas Paien Di Rumah Sakit Perkeebunan PT. Nusantara Medika Utama Jember. 28, 1–14.
- Wahyuni, S. (2018a). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Inap RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN TAHUN 2018. SKRIPSI.
- Wahyuni, S. (2018b). Pengaruh loyalitas pasien umum terhadap brand image rawat inap RSUD Dr. Sayidiman Magetan. *Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan*.
- Wicaksana, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Dan Penerapan 5s Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Stikes Panakkukang Makassar*.