

**JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA ARDITA**

Chintya Natalia Rampi, Hery Winoto Tj, Fushen

Universitas Kristen Krida Wacana

ARTICLE INFO

Keywords:

service quality, Trust, customer satisfaction, patient loyalty

Kata Kunci:

Kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

Corresponding author:

Chintya Natalia Rampi:

chintya.012022055@civitasunkrida.ac.id

Abstract. This study was conducted with the aim of determining the effect of service quality and trust on patient loyalty mediated by patient satisfaction. Respondents in this study were patients who came for outpatient treatment at the Ardita Main Clinic. Hypothesis testing was conducted using quantitative research with a sample size of 200 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. The analysis in this study was carried out through Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis. Based on the results of data processing and data analysis it was found that there is no direct effect of service quality on patient loyalty, no direct effect of trust on patient loyalty. There is significant effect service quality on patient satisfaction, there is a significant influence of trust on patient satisfaction, there is the effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction, and indirectly there is a significant effect of trust on patient loyalty by mediating patient satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien yang di mediasi kepuasan pasien. Responden pada penelitian ini adalah Pasien yang datang berobat rawat jalan di Klinik Utama Ardit. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 200 responden. Penarikan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis *Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data ditemukan bahwa tidak ada pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, tidak ada pengaruh langsung kepercayaan terhadap loyalitas pasien, ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, secara tidak langsung ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien, dan secara tidak langsung ada pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan variabel mediasi kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam kesehatan adalah suatu bentuk upaya yang dilakukan baik secara individu atau bersama dalam sebuah organisasi guna memelihara ataupun meningkatkan taraf kesehatan (Pasaribu, 2022). Pemilihan tempat atau fasilitas layanan kesehatan menjadi penting bagi individu atau kekompok untuk memeriksakan kesehatan dan kesembuhan penyakitnya atau hanya sekedar cek rutin Kesehatan (Purwiningsih et al., 2023). Klinik menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.

Klinik kesehatan menjadi fasilitas awal layanan kesehatan dari jenjang pelayanan kesehatan yang lebih kompleks. Klinik juga sebagai suatu perusahaan jasa berusaha menyediakan layanan kesehatan yang baik serta berkualitas. Tuntutan pasien atas layanan kesehatan meliputi keseluruhan aspek dalam pelayanan mulai dari pelayanan administrasi, obat, kenyamanan fasilitas sarana, karyawan, namun juga adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ade Yusup & M. Rachman Mulyandi, 2022).

Klinik Utama Ardita merupakan klinik kesehatan swasta yang berlokasi di Jalan Cilangkap No.105 di Jakarta Timur. Klinik Utama Ardita menyediakan layanan poli umum, poli penyakit dalam, poli gigi, poli kandungan, KIA, laboratorium, UGD, apotek dan rawat inap. Seiring dengan berkembangnya perusahaan dan peningkatan pelayanan Klinik Utama Ardita juga bekerjasama dengan asuransi sehingga terbagi menjadi pasien umum dan pasien asuransi. Daftar kunjungan pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita tahun 2021 sampai 2024.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Klinik Utama Ardita

Bulan	Tahun								Jumlah
	2024		2023		2022		2021		
	Asuransi	Umum	Asuransi	Umum	Asuransi	Umum	Asuransi	Umum	
Januari	40	746	35	758	19	1028	15	762	3403
Februari	56	774	41	655	20	1029	10	536	3121
Maret	69	1016	55	821	19	678	26	712	3396
April	43	881	53	775	20	607	25	702	3106
Mei		48	744	19	762	27	887	2487	
Juni		28	658	44	826	33	1239	2828	
Juli		51	674	50	977	29	1272	3053	
Agustus		33	780	47	1143	9	723	2735	
September		53	812	56	955	10	720	2606	
Oktober		58	759	45	969	9	736	2576	
November		28	678	66	1048	17	743	2580	
Desember		41	834	46	812	22	951	2706	
TOTAL	208	3417	524	8948	451	10834	232	9983	34597

Sumber : Profil Klinik Utama Ardita 2024

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tiap bulannya mengalami fluktuasi, bahkan masih ada perbedaan yang signifikan pasien umum dan asuransi. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan perlu segera diatasi agar dapat meningkat secara terus menerus. Dari segi bisnis pasien yang berkunjung untuk kedua kalinya menjadi pasien yang loyal terhadap Klinik Utama Ardita untuk mendapatkan layanan kesehatan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya

kualitas layanan, kepercayaan pasien, serta adanya rasa puas yang dirasakan pasien atas layanan yang diberikan oleh Klinik Utama Ardita.

Tabel 1 Data Kunjungan Rawat Inap Klinik Utama Ardita

Bulan	Tahun				Jumlah
	2024	2023	2022	2021	
Januari	7	8	16	11	42
Februari	5	2	2	8	17
Maret	15	6	6	13	40
April	23	2	8	12	45
Mei		5	10	8	23
Juni		5	8	30	43
Juli		2	11	25	38
Agustus		3	10	12	25
September		3	5	10	18
Okttober		4	6	14	24
November		4	8	8	20
Desember		3	4	10	17
TOTAL	50	47	94	161	352

Sumber: Profil Klinik Utama Ardita 2024

Berdasarkan data kunjungan rawat inap pasien di klinik Utama Ardita mengalami penurunan setiap tahun, hal tersebut terlihat pada tahun 2021 sebanyak 161 pasien, tahun 2022 sebanyak 94 pasien dan tahun 2023 sebanyak 47 pasien. Jika dibandingkan data pasien rawat jalan dan rawat inap sangat jauh berbeda. Untuk itu, kepercayaan pasien terhadap klinik dapat dilihat berdasarkan ketertarikan pasien untuk datang kembali menggunakan jasa pelayanan klinik tersebut. Kepercayaan menjadi cerminan integritas sebuah klinik dan menjadi penting dikarenakan bahwa kepercayaan pelanggan dipertimbangkan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali lagi (Pasaribu, 2022)

Loyalitas itu sendiri dapat diartikan sebagai komitmen yang mendalam untuk setia atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan refleksi atas kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang pada akhirnya dapat membangun kesetiaan pasien dan menyebabkan pasien datang kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik. Untuk memenuhi harapan pasien dan mempertahankan pelanggan, maka pihak manajemen klinik tidak bisa bertindak semaunya sendiri, namun harus mampu mewujudkan pelayanan kesehatan optimal (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan pasien juga dilaporkan oleh penelitian lain. Didasarkan hasil temuan penelitian diketahui bahwa kualitas layanan kesehatan dan kepercayaan memberikan efek positif terhadap loyalitas pasien di Klinik Syifa Medical Center (Fadila, 2018). Dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat menghasilkan kepuasan dari pasien sehingga memberikan dampak yang nantinya pasien secara emosional kembali untuk

berkunjung dan loyal untuk mendapatkan layanan kesehatan Dampak lain yang dapat ditimbulkan adanya kualitas layanan adalah pesan *mouth to mouth* terkait kepuasan pasien (Utomo et al., 2023)

Adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien khususnya dimediasi oleh kepuasan pasien yang belum diketahui di Klinik Ardita, dan bagaimana kepuasan pasien saat berkunjung di Klinik Ardita, untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan, maka peneliti berkeinginan meneliti lebih lanjut “Pengaruh kualitas layanan kesehatan dan Kepercayaan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di Klinik Utama Ardita”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan

Mengutip *International Standard Organization* (ISO) untuk pengertian kualitas layanan adalah suatu bentuk-bentuk gabungan dari sifat dan ciri khas yang menentukan sejauh mana kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi oleh adanya produk maupun jasa yang ditawarkan oleh suatu Perusahaan (Fajarini & Meria, 2020). Berdasarkan *European Comission* kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang efektif, aman, dan merespon terhadap kebutuhan dan preferensi pasien. Hal ini ditambahkan dengan dimensi lain dari kualitas pelayanan yakni efisiensi, akses dan penyamarataan. Bahkan dalam beberapa definisi lain, disebutkan beberapa subdimensi dari dimensi-dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, seperti: (1) *acceptability*, (2) *appropriateness*, (3) *continuity*, (4) *timeliness*, (5) *satisfaction*, (6) *health improvement*, (7) *patient's welfare*.(Busse, Panteli and Quentin, n.d.)

Untuk dapat mewujudkan definisi tersebut, maka pelayanan kesehatan harus bersifat (*World Health Organization*, 2020)

- a) *Timely* (menurunkan waktu tunggu dan keterlambatan yang membahayakan).
- b) *Equitable* (menyediakan pelayanan yang tidak berbeda berdasarkan golongan jenis kelamin, etnis, lokasi geografis, maupun status sosioekonomi tertentu).
- c) *Integrated* (menyediakan pelayanan kesehatan untuk semua kalangan dalam seluruh perjalanan hidup setiap individu).
- d) *Efficient* (memaksimalkan manfaat dari fasilitas yang tersedia).

Kepercayaan

Kepercayaan seringkali dipahami sebagai bentuk keyakinan seseorang terhadap pelayanan yang akan memberikan *outcome* positif atas pemenuhan ekspektasi pasien terkait kehandalan dalam memenuhi pelayanan yang dijanjikan (Alrubaiee & Alkaa'da, 2011). Kepercayaan dalam konteks pelayanan kesehatan adalah berkaitan tidak adanya kesalahan dalam perawatan dan keamanan pasien.

Indikator Kepercayaan menurut (Mayer et al, 1995 dalam Kurniawan Arif, 2017) faktor yang dapat membentuk kepercayaan ada tiga, yaitu: (1) Kemampuan (*Ability*), (2) Kebaikan hati (*Benevolence*), (3) Integritas (*Integrity*).

Loyalitas Pasien

Loyalitas pelanggan merupakan kekuatan ikatan antara perilaku dengan pengulangan perilaku yang sama, serta dapat dimediasi oleh banyak faktor baik yang bersifat kognitif maupun afektif. Perspektif sikap pelanggan setia sepanjang mereka terus membeli serta memakai benda ataupun jasa (Thaichon et al, 2014).

Loyalitas melibatkan adanya komitmen sikap untuk mengkonsumsi atau menggunakan kembali jasa tertentu dimasa mendatang meskipun ada jasa sejenis yang ditawarkan (Kotler dan Keller, 2016). Dalam loyalitas terdapat kesetiaan sikap yang secara sadar dan sukarela terbentuk berdasarkan pengalaman yang dirasakan sebelumnya. Loyalitas dapat dipengaruhi lima faktor (Hasan, 2014), yaitu : Adanya kepuasan, Adanya kualitas pelayanan yang diberikan, citra merek, nilai yang dirasakan, rasa kepercayaan, hubungan relasional pelanggan, faktor switching cost, dan faktor kehandalan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perasaan emosional yang dihasilkan dari penilaian terhadap kinerja produk atau layanan berdasarkan perbandingan ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan dapat tercapai hanya jika harapan kinerja dapat dipenuhi atau melebihi layanan yang ditawarkan (Kotler dan Keller, 2020).

Kepuasan yang dirasakan menjadi aspek krusial dalam memberikan pelayanan karena pada akhirnya akan menentukan kesetiaan pelanggan. Kepuasan menjadi bagian dari pengalaman afektif yang dirasakan pelanggan berdasarkan keterpenuhan harapan secara fungsional maupun emosional (Tjiptono, 2020). Dari beberapa pemahaman kepuasan pelanggan kita dapat menyimpulkan bahwa dalam kepuasan pelanggan terdapat aktivitas komparatif yang dilakukan dengan membandingkan harapan atau ekspektasi dengan realitas pelayanan yang diterima.

Klinik Ardita

Klinik Ardita beralamat di Jl. Cilangkap No. 105, Jakarta Timur yang melayani pemeriksaan umum, apotek, laboratoriaum, dan bekerjasama dengan asuransi. Klinik Utama Ardita menjadi salah satu klinik swasta yang struktur organisasi terdiri: Dokter, Perawat, Tenaga Analis, dan Staf lainnya.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Kualitas layanan Kesehatan menjadi hal yang penting bagi fasilitas Kesehatan yang memberikan pelayanan berbagai bentuk yang mencakup beberapa aspek yang pada akhirnya mempengaruhi layanan pasien secara berulang (Munthe, 2019). Adanya kualitas layanan Kesehatan yang baik mencerminkan sejauh mana penyediaan fasilitas Kesehatan memenuhi harapan pasien bahkan melebihi harapan pasien (Pratama, 2019). Pasien yang merasa tercapai harapan akan Kesehatan maka akan cenderung merekomendasikan kepada orang lain yang mempengaruhi loyalitas pasien (Afrizal & Suhardi, 2018).

Pengaruh signifikan kualitas dari suatu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas yang dimiliki pasien juga secara konsisten ditemukan pada penelitian yang mengkaji terkait pelayanan sektor jasa (Lestari Purba, et. al, 2021; Bajamal, 2020)

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari Purba, et. al, 2021); (Bajamal, 2020)

H1= Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting dalam pembentukan loyalitas, hal ini karena sebagai pasien yang bersedia datang mempercayai fasilitas kesehatan pada situasi yang berkaitan dengan resiko kesehatan maka pasien memiliki kepercayaan pada tempat tersebut. Konsumen yang memiliki level kepercayaan tinggi tidak mudah untuk melakukan *shifting* pada layanan lainnya (Tjiptono, 2014).

Kepercayaan juga akan mendorong komitmen positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Bahrudin, 2015). Semakin tinggi level kepercayaan maka semakin kuat kepercayaan yang terbentuk pada jasa yang diberikan (Nha Nguyen, 2013) sehingga:

H2 = Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Pada perusahaan penyedia jasa keberadaan kualitas layanan menjadi krusial dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kondisi ini juga terjadi pada sektor pelayanan kesehatan, dimana kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pada layanan kesehatan menjadi faktor yang selalu dibandingkan oleh pasien. Pasien yang merasakan kepuasan akan pelayanan, mereka akan kembali serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu perusahaan jasa sangat mementingkan kepuasan pasien sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Studi terdahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang positif pada pelanggan (Ni Made Arie Sulistyawati, 2015). Pada riset pelayanan, kualitas yang disediakan akan sangat mentukan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (J. Joshua Selvakumar, 2015) maka:

H3 = Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepercayaan pasien dan pengalaman yang dirasakan saat menerima perawatan kesehatan memainkan peran penting dalam membentuk efektifitas kinerja rumah sakit dalam memuaskan pasiennya (Setiawan dan Sukmawati, 2024).

Kualitas layanan pada rumah sakit, menjadi penentu kepuasan pasien. Layanan berkualitas tinggi tidak hanya mencakup keahlian medis tetapi juga melibatkan aspek interpersonal, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien (Turner & Johnson, 2020). Tingginya kepercayaan yang dirasakan akan mendorong kepuasan yang dirasakan (Retnawati, 2016; Wulandari, 2017) Berdasarkan uraian diatas maka dapat dihipotesiskan:

H4 = Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dalam persaingan pelayanan kesehatan, kompetisi yang dilakukan selalu berorientasi pada pelanggan, sehingga upaya untuk memperoleh dan menciptakan preferensi dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas layanan menjadi agenda utama bagi penyedia layanan kesehatan yang berkelanjutan (Liu et al., 2021).

Kepercayaan pada konteks industri pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai keyakinan pasien bahwa dokter mempunyai keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan diagnosa dan pengobatan, dapat mengutamakan kepentingan pasien, sehingga pasien menerima pelayanan medis dengan yakin (Yang dan Wu, 2018). Kepuasan yang dirasakan akan meningkatkan rasa loyal pelanggan (Deby Meigy, 2013) sehingga;

H5 = Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

Kualitas pelayanan yang dinilai oleh pasien merupakan dasar penting untuk menentukan kepuasan dan loyalitas pasien (Huang et al., 2019). Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu *outcome* yang diharapkan oleh penyedia layanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan kepuasan penggunaan dan akan secara signifikan menciptakan loyalitas atas layanan kesehatan yang diberikan (Asabea et al., 2020).

Kualitas layanan memiliki korelasi kuat terhadap loyalitas maupun kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila konsumen dapat menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan yang optimal, maka konsumen akan memiliki komitmen loyalitas yang konsisten (Bangun Prasetyo, 2013; Zithml, 2015). Berdasarkan uraian diatas dapat dilakukan hipotesis sebagai berikut:

H6 = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kepercayaan adalah bentuk keyakinan yang tercipta dari pengalaman positif yang dirasakan, bentuk pengalaman positif yang secara konsisten diirasakan akan mengarah pada kepuasan (Morgan & Hunt, 2013). Menyelidiki efek mediasi kepuasan pelanggan dalam hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan menjadi penting untuk dapat unggul dalam kompetisi pasar (Alok Kumar, 2013). Sehingga dihipotesiskan sebagai berikut:

H7 = Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berobat rawat jalan di Klinik Utama Ardira Umum dan Asuransi, dengan total 400 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan datang ke Klinik Utama Ardira dengan memenuhi kriteria; (1) Pasien rawat jalan usia dewasa atau cukup umur untuk memberikan pendapat, (2) Pasien telah berkunjung ke Klinik Utama Ardira $> 2x$ kunjungan, (3) Pasien mampu berkomunikasi dengan baik, (4) Pasien bersedia menjadi responden. Dengan menggunakan perhitungan Rumus Slovin adalah 200 pasien rawat jalan. Data diperoleh

melalui kuesioner survey yang diukur menggunakan skala Likert 1 – 5. Analisis data dilakukan baik dengan analisis deskriptif maupun statistik *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari 200 diperoleh gambaran profil responden yang terbagi menjadi laki-laki sebanyak 36,5% dan perempuan 63,5% atau laki-laki sebanyak 73 orang dan Perempuan 127 orang. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berobat di Klinik Utama Ardita berjenis kelamin perempuan. Jumlah responden mayoritas ada pada umur 25-34 tahun yaitu usia dewasa. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 atau sarjana. Responden melakukan kunjungan Kesehatan di Klinik Utama Ardita mayoritas sebanyak 4-6 kali.

Model pengukuran pada penelitian ini terdiri dari model pengukuran reflektif dimana variabel kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas pasien dan kepuasan pasien diukur secara reflektif. Berdasarkan hasil pengukuran diketahui bahwa seluruh outer loading indikator memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dengan nilai outer loading $\geq 0,70$ dan nilai composite reliability $\geq 0,70$, Cronbach alpha $\geq 0,70$, serta Average Variance Extracted (AVE $\geq 0,70$).

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	AVE ($> 0,50$)	CR ($> 0,70$)
Kualitas layanan	0,779	0,972
Kepercayaan	0,871	0,953
Loyalitas Pasien	0,864	0,969
Kepuasan Pasien	0,736	0,933

Sumber : Data Penelitian Diolah (2024)

Nilai *loading faktor* untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai *loading faktor* yang lebih besar dibanding nilai variabel laten lainnya. Artinya bahwa variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik.

Tabel 4 Discriminant Validity

	Kualitas layanan	Kepercayaan	Kepuasan pasien	Loyalitas pasien
X1.1	0,702	0,679	0,570	0,327
X1.2	0,907	0,882	0,814	0,635
X1.3	0,930	0,919	0,851	0,645
X1.4	0,874	0,781	0,758	0,539
X1.5	0,902	0,821	0,764	0,551
X1.6	0,822	0,755	0,842	0,487
X1.7	0,934	0,938	0,842	0,487
X1.8	0,930	0,964	0,834	0,700
X1.9	0,880	0,756	0,761	0,482
X1.10	0,921	0,953	0,827	0,691

X2.1	0,930	0,919	0,851	0,645
X2.2	0,839	0,945	0,797	0,654
X2.3	0,926	0,935	0,832	0,572
Y1	0,637	0,621	0,680	0,952
Y2	0,506	0,544	0,701	0,876
Y3	0,611	0,572	0,679	0,923
Y4	0,610	0,635	0,706	0,921
Y5	0,655	0,723	0,749	0,967
Z1	0,859	0,836	0,819	0,492
Z2	0,825	0,789	0,836	0,596
Z3	0,748	0,770	0,884	0,806
Z4	0,796	0,813	0,908	0,727
Z5	0,605	0,571	0,840	0,608

Sumber : data primer diolah peneliti 2024

Model struktural dalam pengolahan data PLS dievaluasi menggunakan *R Square* untuk variabel dependen dan nilai koefisien *Path* untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikannya berdasarkan *t-statistic*.

Tabel 5 Uji model R

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,812	0,810
Loyalitas Pasien	0,589	0,583

Sumber : Data primer diolah, 2024

Nilai R square Kepuasan Pasien sebesar 0,812, artinya bahwa variabel Kepuasan Pasien yang dapat dijelaskan oleh variabilitas kualitas layanan dan kepercayaan memiliki kontribusi sebesar 81,2 % sisanya yang tergolong kategori kuat. Nilai R Square Loyalitas Pasien sebesar 0,589, artinya bahwa variabel Loyalitas pasien yang dapat dijelaskan oleh variabilitas kualitas layanan dan kepuasan pasien sebesar 58,3 % sedangkan sisanya faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 6 Path Coefficients (Original sampel, T-Statistic, P-Value)

Hipotesis		Original Sample	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	Kualitas layanan → loyalitas pasien	-0,441	1,704	0,089	Ditolak
H2	Kepercayaan → loyalitas pasien	0,329	1.340	0,181	Ditolak
H3	Kualitas layanan → kepuasan pasien	0,608	4.664	0,000	diterima
H4	Kepercayaan → kepuasan pasien	0,301	2.260	0,024	diterima

H5	Kepuasan pasien → loyalitas pasien	0,864	4.644	0,000	diterima
H6	Kualitas layanan → kepuasan pasien→loyalitas pasien	0,525	4.007	0,000	diterima
H7	Kepercayaan →kepuasan pasien→loyalitas pasien	0,260	2.085	0,038	diterima

Sumber : data primer diolah, 2024

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Utama Ardita. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil menunjukkan bahwa fasilitas di Klinik Utama Ardita menunjang chek up Kesehatan, pelayanan yang dilakukan petugas sudah biasa dan tidak ada daya tarik dalam pemberian layanan hal ini dikarenakan beberapa ruangan yang berpindah tempat dan proses pembangunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wulaisfan & Fauziah, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara langsung di RSU Kendari karena bentuk fisik RS yang kurang menarik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Suratno, et.al, 2016) bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian (kurniawan, winoto, & Fushen, 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan di RSIA.

Hasil penelitian meunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita hal ini ditunjukkan oleh nilai p value $0,181 > 0,05$ yang artinya bahwa kepercayaan belum tentu membuat pasien menjadi loyal. Hasil ini dapat diketahui bahwa kepercayaan tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pasien Klinik Utama Ardita. kepercayaan pasien terhadap tenaga medis bukan hal yang membuat loyalitas pasien di klinik utama Ardita namun bisa dikarenakan adanya kepuasan pasien selama berobat di Klinik Utama Ardita. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karin, 2019) bahwa kepercayaan tidak secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien namun didahului kepuasan pasien, sehingga pasien menjadi loyal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di Klinik Utama Ardita. yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pada Pasien Klinik Utama Ardita maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dengan adanya pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Klinik Utama Ardita dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan terhadap pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Purba et al., 2021); ((Yanuar & Nurlitasari, 2019) yang sama-sama menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita yang artinya bahwa semakin tinggi Tingkat kepercayaan yang diberikan oleh Klinik Utama Ardita kepada pasien maka pasien akan semakin merasakan kepuasan dalam melakukan layanan Kesehatan di Klinik Utama Ardita. Perlu adanya komitmen bagi Klinik Utama Ardita untuk tetap memberikan kepercayaan kepada pasien.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan yang dijalankan oleh (Riski, risbandi, 2017) bahwa ada pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan pasien, bahwa kepercayaan pasien menjadi salah satu variabel penting dalam kepuasan pasien. Serta penelitian (ratnasari & damayanti, 2020) yang menyatakan bahwa ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap Peserta BPJS Kelas 1 RSUD Krawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita. yang artinya bahwa semakin baik kepuasan yang diberikan oleh Klinik Utama Ardita kepada pasien maka semakin meningkat pula loyalitas pasien yang berkunjung ke Klinik Utama Ardita. hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2016); ((Purba et al., 2021) yang sama-sama menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian melununjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien yang berkunjung ke Klinik Utama Ardita, yang melalui variabel kepuasan pasien. Artinya agar pasien loyal terhadap Klinik Utama Ardita maka harus terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Sutopo, 2018); (Astrida Natalia Marpaung, 2017); ((Purba et al., 2021).

Berdasarkan hasil analisis penelitian bahwa kepercayaan tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien yang berkunjung di Klinik Utama Ardita namun melalui kepuasan pasien terlebih dahulu. Pentingnya memuaskan pasien akan dapat meningkatkan keinginan pasien untuk terus menggunakan fasilitas Kesehatan yaitu Klinik Utama Ardita. Hasil ini juga didukung oleh beberapa penelitian yang sama yaitu ((Purba et al., 2021);(Veronika Septi, 2019) yang sama-sama menyatakan bahwa ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan signifikan antara lain bahwa Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen adalah variabel-variabel yang terbukti signifikan mempengaruhi Minat Beli Ulang pada BBM Pertamax di Kabupaten Talaud. Hal ini menjelaskan bahwa untuk dapat meningkatkan Minat Beli Ulang BBM Pertamax maka Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen harus dapat diperhatikan, karena keempat variabel tersebut telah terbukti dapat mempengaruhi Minat Beli Ulang.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang membuka jalan untuk penelitian di masa depan. Studi ini hanya berfokus pada penggunaan BBM Pertamax di Kabupaten Talaud, studi selanjutnya dapat mengujinya pada sampel populasi daerah lainnya untuk mendapatkan hasil

temuan yang komprehensif. Selain itu, penelitian ini didasarkan pada sampel kenyamanan, yang mungkin bias terhadap jenis responden tertentu.

Penelitian selanjutnya juga dapat memilih satu jenis BBM secara spesifik dengan berfokus pada sampel kategori tertentu misalnya berdasarkan sosio ekonomi atau golongan usia tertentu untuk memperkaya kontribusi temuan hasil penelitian. Dalam penelitian ini kekuatan prediksi pada model penelitian masih dalam kategori moderat sehingga penelitian lebih lanjut dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel-variabel lain dalam penelitian seperti *electronic Word of Mouth*, atau variabel lainnya yang relevan.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis Pengaruh Kualitas layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas pasien yang dimediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Utama Ardita maka dapat ditarik kesimpulan bahwa; (1) Kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita, (2) Kepercayaan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita, (3) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita, (4) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita, (5) Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Klinik Utama Ardita (6) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui variabel kepuasan pasien di Klinik Utama Ardita, (7) Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien memalui variabel kepuasan pasien di Klinik Utama Ardita

Penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh pihak manajemen Klinik Utama Ardita untuk penelitian selanjutnya, antaralain: (1) Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi mengenai variabel Kualitas layanan dan kepercayaan pasien terhadap Klinik Utama Ardita yang dapat diteliti. Di sisi lain peneliti dapat memberikan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai komitmen dalam meningkatkan kepuasan pasien serta memperdalam faktor pemasaran setiap tindakan pelayanan klinik demi menciptakan banyak gagasan keilmuan yang dapat membantu kemajuan dari usaha pelayanan kesehatan, (2) Bagi Klinik Utama Ardita, kualitas layanan dan Kepercayaan di mediasi oleh kepuasan pasien, peneliti berharap dengan hasil penelitian ini manajemen Klinik Utama Ardita yaitu dapat merealisasikan kemampuan adaptif dalam bidang teknologi terbaru yang dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas layanan, serta dapat memikirkan suatu bentuk kerjasama dengan pihak rumah sakit ataupun klinik luaran yang bertujuan saling melengkapi fasilitas yang ada pada masing-masing tempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Yusup, & M. Rachman Mulyandi. (2022). Pengaruh Customer Satisfaction dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Rumah Sakit X Di Gading Serpong Tangerang. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 01–15. <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i1.24>

Aditya Novitasari.2020. *Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang dimediasi oleh kepercayaan pasien.collogium research University Aisyiah tahun 2020.*

Afrizal & Suhardi. 2018. *Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien.* Jurnal Ekonomi ISSN: 2443-2164.E-ISSN 2621-2358 hal 70-80.

Agustina,et.al. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (Studi kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc).* Jurnal Jca EsaUnggul Vol.1 No.2 tahun 2020

Alok Kumar Raid & Medha Srivastava.2013. *Customer loyalty attributeA prospective.* Journal Management Review Volume XXII

Asabea Addo, A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4). <https://doi.org/10.24018/ejbm.2020.5.4.345>

Bangun Prasetyo.2013. *Pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada swalayan Luwes Purwodadi).* Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 2 No.3.

Busse, Panteli and Quentin, 2019. (n.d.). *No Title.*

Ching Shang.,et.al. 2013. Service quality, trust and patient satisfaction in interpersonal based medical service encounters. *BMC Health service research* 2013. 13322

Deby Meigie. 2013. Pengaruh Kepuasan atas kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas Nasabah PT.Bank Mandiri Tbk. *Jurnal Fakultas ekonomi Padang* Vol.18 No.1. 2013

jeinnie Thresye Pangerapan, Ora Et Labora. 2018. Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran klinik (JKK)* 2(1)

Endang, Tjahjaningsih. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan Carefour Semarang). *Media Bisnis dan Ekonomi* Vol.28

Eny Wahyuningsih, Tatik Mariyanti, & Hatta, Z. M. (2023). Patient satisfaction mediates the influence of trust, service quality and hospital sharia compliance on patient loyalty in Sharia hospitals in Riau province from an Islamic perspective. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(9), 39–59. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>

- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *JCA of Economics and Business*, 1(02).
- Hasan, 2014, *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan culture*.Jurnal Bandung e-proceding management Vol.6 No.3
- Heirs. (2016). A premeron Partial Least Square Structural Equation Modeling (SEM-PLS).
- ArditaUtamaKlinik. (2023). Profil Klinik Utama Ardita.
- Huang, Chih-hsuan, Hsin-hung Wu, Yii-ching Lee, and Li Li. 2019. "What Role Does Patient Gratitude Play in the Relationship Between Relationship Quality and Patient Loyalty ?" (1018).
- ImamGhozali, & LatanHengki. (2020). Partial Least Square Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3,0 Semarang. Semarang.
- Khairul, I., & Anggit, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon*. 4.
- KurniawanYanto, winotohery, & Fushen. (2022). pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi pada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, Vol 6 No.1.
- Lestari Purba. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, Kepercayaan kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr.Doris Sylvanus Palngkaraya .*Jurnal Ekonomi KIAT* Vol.32 No.2 Dec 2021.ISSN 1410-3834 e-ISSN 2597-7393
- Liang, Z. (2023). Evaluating the relationships between perceived patient value, patient satisfaction and loyalty by inpatients at a tertiary public hospital in China.
- Liu S, Li G, Liu N, Hongwei W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry*. 2021 Jan-Dec;58:469580211007221. doi: 10.1177/00469580211007221. PMID: 33834860; PMCID: PMC8040618.
- M.Iqbal Jatmiko,et.,al. 2018.Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi Terhadap Citra dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital. *Procuratio* Vol.6 No.4
- Muhammad Bahrudin.2015.Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis* Vol.3 No.1 Juni 2015
- Novitasari Aditya. (2020). Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang dimediasi oleh kepercayaan pasien. collageum research.

Nguyen, Nha. 2013. The mediating role of customerLoyalty. *Journal of service Science and Mangement, a Vol.6 No.1 March 2013.*

Nurul Aini Fadila.2018.Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Jurnal Media Studi Ekonomi Vol 21. No.1 Jan –Juni 2018.*

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), 2(1), 9–18.*

Pasaribu, L. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sei Langkai Batam. *Doctoral Dissertation, Prodi Manajemen.*

Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1), Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi KIAT, 32(2), 1–16.*

Pouragha, B & Zarei, E.2016.The Effect patientServicesbQuality on Patient Satisfaction in teaching Hospitals in Iran. *Journal of Medical Sciences In Bosnia*

Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). The Effect of Healthcare Service Quality on Trust Through Patient Satisfaction at Public Health Center in Jember. 9(November), 532–541.

Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan, 16(3), 384–391.* <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>

RatnasariIna, & damayantisri. (2020). pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan psien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS RSUD Karawang. *Cakrawala jurnal management , VI 3 No2 th 2020.*

Sertan, A., Çek, K., Öniz, A., & Özgören, M. (2023). The Influence of Medicine Approaches on Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Healthcare (Switzerland), 11(9).* <https://doi.org/10.3390/healthcare11091254>

Setiawan, L., & Sukmawati, N. (2024). Exploring Patient Trust Dimensions to Enhance Patient Satisfaction in Amarilis 2 Inpatient Ward at Dr. Adhyatma MPH Hospital Semarang. *International Journal of Accounting and Management Research, 5(1).* <https://doi.org/10.30741/ijamr.v5i1.1288>

Shan, L.,et.,al.2016.Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care Effect of trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *Plos One 11 (10): e0164366.*

- Silaban, D., Jaunanda, M., & Ferdinand, F. (2020). Perceived risk and intention to purchase from overseas sellers in Shopee: Jabodetabek consumer perspective. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(2).
- Susi amenta .P.2017.Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.*Jurnal Berkala Kesehatan Vol.3 No.2 Nov 2017-788*
- Titin Lestariningsih et.al. 2018. Study of service Quality and Patient Satisfaction to Trust and Loyalty in Public. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) Vol.3 Issue 2 Tahun 2018. ISSN 2456-4559.*
- Turner, K., & Johnson, L. (2020). The impact of provider-patient relationship on trust in hospital care. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 422-431.
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiyah. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Widodo, A., Firdaus, M., & Sulaksono, H. (2023). The Influence Of Service Quality, Company Image And Satisfaction On Patient Loyalty Through Trust As Intervening Variables (Study At Dr. H Koesnadi Bondowoso Hospital). *Proceeding International Conference On Economics, Business And Information Technology (ICEBIT)*, 4, 408–417.
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSU Dewi Sartika Kendari. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 97–105.
- Wulandari Ana Rasipan.2017. *Peran reputasi membangun Kepercayaan Konsumen.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.14No.2 Desember 2017.
- Yang T, Wu Y. 2018. A study on the influence of patient participation on patient trust-based on sample survey in China. *Front Psychol.* 9:21-29
- YanuarTantri, & Nurlitasari. (2019). pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas (kasus RS Medika Permata Hijau Jakarta).
- Zeithml.2015.SERVQUAL: *An multiple -Item Scale for measuring Consumer Perceptions of service Quality.* *Journal of retailing Vol.64 No.1* 12-37.