



## **Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD X**

Nia Rahmania Potabuga<sup>1\*</sup>, Gayatri Citraningtyas<sup>2</sup>, Imam Jayanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Department of Pharmacy, Faculty of Mathematics and Natural Sains, Sam Ratulangi University*

*\*Corresponding author email: niapotabuga051@gmail.com*

---

### **ARTICLE INFORMATION**

Diterima pada 24 Juli 2023  
Disetujui pada 25 Mei 2024  
Dipublikasikan pada 16 Juni 2024  
Hal. 564 - 571

### **ABSTRACT**

Pharmaceutical services provided by health workers were found to be highly important in increasing patient satisfaction and loyalty, according to a study conducted at the Pharmacy Installation of X Hospital. The study aimed to assess the level of patient satisfaction and loyalty, as well as determine the impact of pharmaceutical services on these factors. The research followed a quantitative with descriptive approach. The findings revealed that 75% of patients at the Pharmacy Installation reported being satisfied, while 22.7% expressed being quite satisfied with the pharmacy services. Additionally, 45.5% of patients claimed to be loyal, with 47.7% stating they were quite loyal to the Pharmacy Installation at X Hospital. Based on these results, it can be concluded that pharmaceutical services significantly influence patient satisfaction and loyalty at the Pharmacy Installation of X Hospital.

*Keywords: Pharmaceutical services, satisfaction, loyalty.*

---

### **ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada pasien. Pelayanan kefarmasian yang baik dapat meningkatkan kepuasan pada pasien yang kemudian akan menciptakan loyalitas pasien yang tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD X, serta melihat apakah ada pengaruh dari pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD X. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan 75% pasien di Instalasi Farmasi menyatakan puas dan 22,7% menyatakan cukup puas dengan pelayanan kefarmasian. 45,5% pasien menyatakan loyal dan 47,7% menyatakan cukup loyal terhadap Instalasi Farmasi di RSUD X. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Farmasi RSUD X.

**Kata Kunci:** Pelayanan kefarmasian, kepuasan, loyalitas

DOI: 10.35799/pha.13.2024.49940

## PENDAHULUAN

Menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Lima sumber pemasukan (*revenue center*) utama di rumah sakit yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi yang meliputi obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan, dan gas medik, serta 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pembekalan farmasi. Rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit kearah sudut pandang konsumen, pemberdayaan karyawan, dan peningkatan mutu pelayanan untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif. Peningkatan pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan RI nomor 72 tahun 2016, pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian dapat dikatakan baik dan memuaskan pasien jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan atau sebaliknya pelayanan kefarmasian dipersepsikan kurang baik atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Rizkia, 2017).

Pelayanan kefarmasian yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terciptanya kepuasan dari pasien yang kemudian dapat terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dalam hal ini pihak instalasi farmasi dengan pasien sebagai pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pareraway *et al.* (2016) dengan judul “Analisi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou sudah baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kawahe *et al.* (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p value yang didapatkan adalah 0,044 dimana hasil yang didapatkan  $< 0,05$  sehingga dinyatakan terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan dimensi ketanggapan, kehandalan, kepedulian, dan bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teling Atas Kota Manado.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi farmasi di RSUD X. Peneliti memilih RSUD X karena RSUD X merupakan salah satu Rumah Sakit rujukan regional yang ada di Sulawesi Utara. Selain itu, belum ada penelitian tentang pengaruh dari pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD X.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Februari - Juni 2023 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD X

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu hasil penelitian.

### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur kepada seluruh pasien umum di Instalasi Farmasi RSUD X.

### Sampel

Jumlah minimal sampel ditentukan dengan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Besar populasi berdasarkan rata-rata jumlah pasien pada tahun 2022

e = batas toleransi kesalahan = 5% atau 0,05

Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan pada bulan Februari - Maret di Instalasi Farmasi RSUD X. Jumlah sampel minimal untuk penelitian ini adalah 28 responden. Namun, total responden yang didapatkan selama masa penelitian sebanyak 44 responden, sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 responden

### Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Kuesioner dianggap valid apabila nilai R hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai R tabel (Dewi dan Sudaryanto, 2020)

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Apabila variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka variabel dinyatakan reliabel (Dewi dan Sudaryano, 2020).

#### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka distribusi dari model regresi normal.

#### 4. Kategorisasi Penilaian

Analisis masing-masing variabel pelayanan kefarmasian, kepuasan, dan loyalitas dilakukan perhitungan skor yang kemudian dikelompokkan menjadi tiga kategori penilaian.

**Tabel 1.** Kategorisasi penilaian

Range	Nilai Kualifikasi
76-100%	Baik
60-75%	Cukup
<60%	Kurang

Berdasarkan Sugiyono (2017) rumus perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah Skor Keseluruhan}}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

## 5. Uji Wilcoxon

Uji Wilcoxon merupakan uji statistik non parametrik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel. Untuk mengetahui kebermaknaan dari hasil pengujian tersebut dilihat dari nilai Asymp. Sig (2-tailed), nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 dengan ketentuan jika nilai Asymp. Sig (2-tailed)  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh antara dua variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua variabel yaitu pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien telah memiliki nilai koefisien korelasi positif yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,304. Hal ini menunjukkan bahwa data-data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian data lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk instrument tes pelayanan sebesar 0,929, untuk instrument tes kepuasan sebesar 0,908, dan untuk instrument tes loyalitas sebesar 0,804. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

### Uji Normalitas

Untuk variabel kepuasan diperoleh signifikansi 0,194, variabel pelayanan memperoleh signifikansi sebesar 0,000, dan variabel loyalitas memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Interpretasi dari uji normalitas yaitu, apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang mana artinya bahwa data terdistribusi normal. Dengan demikian untuk variabel kepuasan dan loyalitas terdistribusi normal, tetapi variabel pelayanan tidak terdistribusi normal.

## Kategorisasi Penilaian

### 1. Pelayanan Kefarmasian

Dilakukan perhitungan terhadap variabel pelayanan kefarmasian untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden.

**Tabel 2.** Kategorisasi Pelayanan Kefarmasian

No	Pelayanan Kefarmasian	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Baik	26	59,1
2	Cukup	17	38,6
3	Kurang	1	2,3
<b>Total</b>		44	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi yang menilai pelayanan kefarmasian sudah baik sebanyak 26 (59,1%), pasien yang menilai pelayanan kefarmasian cukup baik sebanyak 17 (38,6%), dan pasien yang menilai pelayanan kefarmasian masih kurang baik yaitu 1 responden (2,3%).

### 2. Kepuasan Pasien

Dilakukan perhitungan terhadap variabel kepuasan pasien untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden.

**Tabel 3.** Kategorisasi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Baik	33	75
2	Cukup	10	22,7
3	Kurang	1	2,3
<b>Total</b>		44	100

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa dari 44 responden, terdapat 33 responden (75%) yang menyatakan sudah puas dengan pelayanan kefarmasian, 10 responden (22,7%) yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan kefarmasian, dan 1 responden (2,3) menyatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian.

### 3. Loyalitas Pasien

Dilakukan perhitungan terhadap variabel loyalitas pasien untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden.

**Tabel 4.** Kategorisasi Loyalitas Pasien

No	Loyalitas Pasien	Jumlah (n)	Presentase (%)
1	Baik	20	45,5
2	Cukup	21	47,7
3	Kurang	3	6,8
<b>Total</b>		44	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 44 responden terdapat 20 (45,5%) responden yang menyatakan Loyal, 21 (47,7) responden yang menyatakan cukup loyal, dan 3 (6,8%) responden yang menyatakan tidak loyal

### Uji Wilcoxon

Adapun kriteria dari uji wilcoxon yaitu :

1. Jika nilai sig < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang berarti variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, yang berarti variabel X tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

#### 1. Uji Wilcoxon X (Pelayanan Kefarmasian) terhadap Y1 (Kepuasan Pasien)

**Tabel 5.** Uji Wilcoxon X terhadap Y1

	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>
Uji Wilcoxon	,046

Berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* diperoleh nilai 0,046 yang mana kurang dari 0,05, sehingga diperoleh hasil bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang mana artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini berarti semakin baik pelayanan kefarmasian yang diterima pasien maka kepuasannya akan semakin meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritna (2016), dari hasil penelitiannya diperoleh bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian Akbari *et al.* (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sumedang Tahun 2022 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p < 0,05$ . Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Siswati, 2015).

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, kualitas jasa, krisis waktu, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian, salah satunya yaitu pelayanan kefarmasian. Hasil kuesioner pelayanan kefarmasian dimensi kehandalan menunjukkan terdapat 8 responden yang kurang setuju dengan waktu tunggu obat di instalasi farmasi tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Apoteker, waktu tunggu obat beberapa kali lebih lama dari waktu tunggu pelayanan karena banyaknya resep yang diterima di instalasi farmasi sehingga waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dari standar waktu tunggu pelayanan yaitu  $<30$  menit untuk obat jadi dan  $<60$  menit untuk obat racik. Hal ini dapat menurunkan rasa puas responden terhadap pelayanan kefarmasian yang telah mereka terima di instalasi farmasi RSUD X. Dengan demikian petugas farmasi harus lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian khususnya untuk waktu tunggu pelayanan, sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan terpenuhi. Dengan memberikan pelayanan kefarmasian yang terbaik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas akan pelayanan yang diterima. Pelayanan kefarmasian yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien guna terciptanya loyalitas.

## 2. Uji Wilcoxon X (Pelayanan Kefarmasian) terhadap Y2 (Loyalitas Pasien)

**Tabel 6.** Uji Wilcoxon X terhadap Y2

	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>
Uji Wilcoxon	,039

Berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* diperoleh nilai 0,039 yang mana kurang dari 0,05, sehingga dapat diperoleh hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang mana artinya *terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan terhadap loyalitas*.

Hal ini sesuai dengan penelitian Kusumaningtyas (2019) dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $p 0,019 < 0,05$ . Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Fattah (2016) dengan judul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah sakit Ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar yang menyatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $p < 0,05$ .

Hasil kuesioner loyalitas menunjukkan bahwa 93% responden setuju akan melakukan pembelian ulang apabila pelayanan di instalasi baik. Hal ini diartikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Semakin baik pelayanan maka akan semakin tinggi loyalitas yang ada pada pasien (Batubara, 2019).

Loyalitas pasien disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan pasien disamping adanya persepsi tentang pelayanan kefarmasian. Loyalitas pasien juga mempengaruhi pola pembelian kembali dan juga rekomendasi kepada orang lain sebagai pelanggan baru. Pelayanan kefarmasian dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Untuk mempertahankan loyalitas pasien, perlu diperhatikan unsur-unsur seperti kesepakatan, ketergantungan, kepribadian, harga, kualitas, ketersediaan, keamanan, dan kecepatan. Unsur-unsur tersebut mengandung sifat emosional dan akan meningkatkan kepuasan konsumen. Meningkatnya kepuasan memungkinkan pula meningkatnya loyalitas konsumen (Barner, 2001). Perasaan senang setelah menerima pelayanan merupakan faktor yang paling berkontribusi membentuk kepuasan pasien dan keputusan untuk membeli ulang merupakan faktor dominan pembentuk loyalitas pasien. Hal ini berarti bahwa apabila instalasi farmasi mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang menyenangkan pasien maka pasien akan membuat keputusan untuk membeli ulang di tempat yang sama dan terciptanya loyalitas pasien.

Dengan demikian sebaiknya pihak bagian instalasi farmasi lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang kemudian juga akan meningkatkan loyalitas dari pasien.

## **KESIMPULAN**

1. Terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD X.
2. Terdapat pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD X

## **SARAN**

1. Bagi rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian meningkatkan pelayanan kefarmasian, terutama pada dimensi kehandalan dan bukti langsung yaitu dengan memberikan informasi obat secara lengkap dan mempertahankan pelayanan yang cepat, serta menambah sarana berupa speak pada ruang tunggu bagian luar.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilakukan penelitian terhadap responden yang lebih luas mencakup pasien BPJS.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Akbari, V. S., S. L. Kusuma, A. Kunaedi, I. Setyaningsih. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*. 5(2) : 4-7.
- Apriani Ramadhan, Batubara. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara . *Jurnal Rekam Medik*. 2(1) : 1-12.
- Denise Cristianty Pareraway, H. T. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kefarmasian di instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*. 5(4) : 1-6.
- Dewi, S. K., dan Sudaryanto A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Pencegahan Demam Berdasar. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta; Surakarta. Hal : 73-79.

- Fattah, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Makassar Tahun 2016. [skripsi]. Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar.
- Kawahe, Monika., C. K. F. Mandagi, P. A. T. Kawatu. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*. 4(4) : 2-8.
- Kementrian Kesehatan. (2016). *Permenkes No 72 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Kusumaningtyas, T. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyaltas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun. [skripsi]. STIKES Bhakti Husada Mulia, Madiun.
- Masram, M. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralohan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rizkia E, dan Mulyaningsih H. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). *eProceedings of Management*. 4(2) : 2-7.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.