

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT JANTUNG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**OLEH**

**NAMA : ELVIRA NADYA PUTRI**

**NIM : 10011381924129**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT JANTUNG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : ELVIRA NADYA PUTRI  
NIM : 10011381924129

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Skripsi, 31 Juli 2023

Elvira Nadya Putri; Dibimbing oleh Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS

Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan

xvi + 104 halaman, 21 tabel, 12 gambar, 7 lampiran

## ABSTRAK

Pergeseran beban penyakit dari Penyakit Menular (PM) menjadi Penyakit Tidak Menular (PTM) telah terjadi pada periode tiga dekade terakhir. Penyakit kardiovaskuler menjadi tingkat kedua dengan jumlah kematian akibat penyakit tidak menular yang mencapai 17,8 juta (31%) kematian setiap tahun dari angka kematian dunia. Di Indonesia, kematian akibat PTM paling tinggi disebabkan oleh penyakit jantung yang mencapai 1,5% penderita usia produktif. Upaya pengendalian penyakit jantung dapat dilakukan dengan pengobatan secara rutin di rumah sakit. Namun, masih banyak masyarakat yang melakukan pengobatan di luar negeri dikarenakan krisis kepercayaan dan kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan rumah sakit terutama pada rumah sakit pemerintah, sehingga hal tersebut berpengaruh pada loyalitas pasien terhadap pengobatan di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan. Objek penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien penyakit jantung yang melakukan pengobatan rawat jalan minimal 2 kali kunjungan dengan sampel sebanyak 101 pasien jantung secara *non-probability sampling*. Pendekatan penelitian survei menggunakan metode *cross-sectional* yang dianalisis dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Chi-Square* dan *Path Analysis*. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan ( $p\text{-value}=0,026$ ), kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien ( $p\text{-value}=0,012$ ), dan terdapat pengaruh mediasi kepuasan pada kualitas layanan terhadap loyalitas pasien ( $t\text{ hitung}=2,734$ ). Pada variabel kualitas layanan terhadap loyalitas tidak memiliki hubungan yang signifikan ( $p\text{-value}=0,424$ ). Kesimpulan penelitian adalah kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung memiliki hubungan yang dimediasi oleh kepuasan. Dari penelitian ini diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan kualitas layanan yang diberikan agar pasien selalu merasa puas dan menjadi loyal.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Pasien, Penyakit Jantung  
Kepustakaan : 110 (1988 – 2023)

HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Thesis, 31 July 2023

Elvira Nadya Putri; Guided by Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS

Relationship between Health Service Quality and Outpatient Loyalty Heart with Patient Satisfaction as an Intervening Variable at Siti Fatimah Az-Zahra Regional Hospital, Province South Sumatra

xvi + 104 pages, 21 tables, 12 figure, 7 attachments

## ABSTRACT

The shift in disease burden from Communicable Diseases (PM) to Non-Communicable Diseases (PTM) has occurred in the last three decades. Cardiovascular disease is the second level with the number of deaths from non-communicable diseases reaching 17.8 million (31%) deaths every year of the world's mortality rate. In Indonesia, the highest mortality from NCDs is caused by heart disease which reaches 1.5% of people of reproductive age. Efforts to control heart disease can be done with regular treatment at the hospital. However, there are still many people who seek treatment abroad due to a crisis of trust and satisfaction with the quality of services provided by hospitals, especially at government hospitals, so this affects patient loyalty to treatment at the hospital. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and loyalty mediated by patient satisfaction at Siti Fatimah Az-Zahra Hospital, South Sumatra Province. The object of this study was patients/families of heart disease patients who had outpatient treatment at least 2 visits with a sample of 101 heart patients by non-probability sampling. The survey research approach used a cross-sectional method which was analyzed using a purposive sampling technique. Data analysis using Chi-Square and Path Analysis. The results showed that there was a significant relationship between service quality and satisfaction ( $p\text{-value} = 0.026$ ), patient satisfaction, and patient loyalty ( $p\text{-value} = 0.012$ ), and there was a mediating effect of satisfaction on service quality on patient loyalty ( $t\text{ count} = 2.734$ ). There is no significant relationship between service quality and loyalty ( $p\text{-value} = 0.424$ ). The study concludes that the quality of service to the loyalty of outpatients with heart disease has a relationship mediated by satisfaction. From this research, it is hoped that the hospital can maintain the quality of services provided so that patients always feel satisfied and become loyal.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Patient Loyalty, Heart Disease  
Literature : 110 (1988 – 2023)

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 31 Juli 2023  
Yang bersangkutan,



Elvira Nadya Putri  
NIM. 10011381924129

## HALAMAN PENGESAHAN

# HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN PENYAKIT JANTUNG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSUD SITI FATIMAH AZ-ZAHRA PROVINSI SUMATERA SELATAN

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:  
ELVIRA NADYA PUTRI  
10011381924129

Indralaya, 31 Juli 2023  
Pembimbing

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.  
NIP 198601302019032013

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ini berupa Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 31 Juli 2023.

Indralaya, 31 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi

**Ketua :**

1. Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes  
NIP. 197712062003121003

(  )

**Anggota :**

1. Alvera Noviyani, S.KM, M.Sc  
NIP. 1971036911950001
2. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.  
NIP 198601302019032013

(  )

(  )

Mengetahui  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Koordinator Program Studi Kesehatan  
Masyarakat



Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes  
NIP 197909152006042005

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi:

Nama Lengkap : Elvira Nadya Putri  
NIM : 10011381924129  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 15 Februari 2000  
Alamat : Jl. Bejo No. 58 RT. V RW. I Kel. Air  
Bang, Kec. Curup Tengah, Kab. Rejang  
Lebong, Kota Bengkulu  
Email : elviranadya.p@gmail.com  
No. Telpn : 082281793509

### Riwayat Pendidikan:

Tahun	Sekolah/Universitas
2019 – 2023	S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2015 – 2018	SMA Negeri 1 Curup
2012 – 2015	SMP Negeri 9 Bandar Lampung
2006 – 2012	SD Negeri 2 Palapa
2005 – 2006	TK Pratama

### Riwayat Organisasi:

Tahun	Organisasi	Jabatan
2021 – 2022	BEM KM FKM UNSRI	BPH Kepala Dinas Sosial Masyarakat BEM KM FKM UNSRI
2021	Nutrition Education Campaign “Nutri-Learn x Sustainable Nutrizone”	Volunteer Campaign
2020	Mental Health Promoter Lingkar Psikologi	Volunteer Nasional
2020 – 2021	Ikatan Senat Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Indonesia (ISMKMI)	Kepala Divisi Advokasi Daerah Wilayah 1 Ikatan Senat Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Indonesia (ISMKMI)



	BEM KM FKM UNSRI	Staf Ahli Dinas Sosial Masyarakat BEM KM FKM UNSRI
2019 – 2020	BEM KM FKM UNSRI	Staf Muda Biro Kesekretariatan BEM KM FKM UNSRI
	BO ESC FKM UNSRI	Secretarial Bureau BO ESC FKM UNSRI

**Riwayat Prestasi:**

<b>Tahun</b>	<b>Prestasi</b>
2021	Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) Dalam Negeri Kampus Merdeka Angkatan ke-1 di Universitas Negeri Makassar
	Juara 3 Lomba Video Edukasi PHSA BEM KM FKM UNSRI x HMJ FKM UNSRI
	Peserta Sriwijaya International Conference of Public Health
2020	Peserta Lomba Essay Nasional PHNC x Webinar Nasional FKM UNSRI “Peluang dan Tantangan Epidemiologi dalam Ketahanan dan Kesehatan Global di Era COVID-19”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi pada tahun 2023. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta pembaca pada umumnya.

Dalam suatu keberhasilan, tentunya terdapat orang-orang hebat yang berdiri dibelakangnya. Ucapan terima kasih atas segala bentuk dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi, serta doa yang memacu dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi kepada:

1. Mama, Papa, dan adik-adik saya yang memberi dukungan baik secara spiritual, moral, dan material untuk sampai jadi sarjana.
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Ibu Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak pengetahuan, pelajaran, bimbingan dan membantu dalam penulisan skripsi dari awal sampai akhir.
5. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes selaku penguji 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melakukan proses skripsi.
6. Ibu Alvera Noviyani, S.KM, M.Sc selaku penguji 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melakukan proses skripsi.
7. Keluarga tersayang yang selalu menemani dan mendukung setiap langkah untuk memberikan semangat, nasihat, dan doa.
8. Terkasih Ghani El Mughni (Seng) yang selalu ada untuk mendukung, mendengar keluh kesah, dan menemani dari awal skripsi sampai akhir.
9. Sobat till janah: Aul, Nevalie, Wilja, Ellika, Nyek, dan Puet yang selalu dengerin keluh kesah dan ngasih dukungan sampe skripsi ini selesai, semangat untuk kita guys.

10. Rekan seperjuangan: Yesi, Umi Maya, Putri, Enjel, dan Pemi yang telah memberi dukungan, semangat, membantu apapun itu dalam hectic nya proses ini. Semangat buat semua yang lagi dikerjain.
11. Sobat Tes Kriuk Party: Gia, Geral, Ghita yang telah mengisi keseruan dan kegilaan dari PMM 1 di Makassar sampai hari ini.
12. Semua teman-teman lain yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
13. Seluruh pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis jabarkan satu persatu.

Saya berharap skripsi ini dapat digunakan untuk seluruh lapisan masyarakat dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih dan semoga dapat bermanfaat.

Indralaya, 31 Juli 2023

Elvira Nadya Putri  
NIM. 10011381924129

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Elvira Nadya Putri  
NIM : 10011381924129  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan  
Penyakit Jantung dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di RSUD  
Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Indralaya  
Pada Tanggal : 31 Juli 2023  
Yang Menayatakan

Elvira Nadya Putri  
NIM. 10011381924129

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1    Tujuan Umum .....	9
1.3.2    Tujuan Khusus.....	9
1.4    Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1    Manfaat Bagi Peneliti.....	10
1.4.2    Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	10
1.4.3    Manfaat Bagi Masyarakat .....	10
1.4.4    Manfaat Bagi Tempat Penelitian.....	10
1.5    Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.5.1    Ruang Lingkup Lokasi Penelitian .....	11
1.5.2    Ruang Lingkup Waktu Penelitian .....	11
1.5.3    Ruang Lingkup Materi Penelitian .....	11
1.5.4    Ruang Lingkup Responden Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>

2.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	12
2.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.2	Konsep Kualitas Layanan.....	13
2.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	14
2.1.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan .	16
2.1.5	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	19
2.2	Kepuasan Pasien.....	22
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	22
2.2.2	Konsep Kepuasan Pasien .....	23
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	25
2.2.4	Indikator Kepuasan Pasien .....	26
2.2.5	Dimensi Kepuasan Pasien .....	26
2.3	Loyalitas Pasien.....	28
2.3.1	Definisi Loyalitas Pasien.....	28
2.3.2	Jenis-Jenis Loyalitas Pasien .....	29
2.3.3	Dimensi Loyalitas .....	31
2.3.4	Karakteristik Loyalitas Pasien.....	32
2.3.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien .....	32
2.3.6	Tahapan Loyalitas Pasien.....	34
2.3.7	Strategi Membangun Loyalitas Pasien.....	36
2.4	Penyakit Jantung .....	36
2.5	Rumah Sakit .....	38
2.6	Kerangka Teori.....	44
2.7	Kerangka Konsep .....	45
2.8	Penelitian Terdahulu .....	46
2.9	Definisi Operasional.....	50
2.10	Hipotesis.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>53</b>
3.1	Desain Penelitian.....	53
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
3.2.1	Populasi .....	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data .....	54

3.3.1	Jenis Data .....	54
3.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	55
3.3.3	Alat Pengumpulan Data .....	55
3.4	Pengolahan Data.....	58
3.5	Validitas dan Reliabilitas Data.....	59
3.5.1	Validitas Data.....	59
3.5.2	Reliabilitas Data .....	60
3.6	Analisis dan Penyajian Data.....	60
3.6.1	Analisis Data .....	60
3.6.2	Penyajian Data.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>62</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	62
4.1.1	Profil Singkat Lokasi Penelitian.....	62
4.1.2	Visi dan Misi .....	62
4.1.3	Struktur Organisasi.....	64
4.2	Hasil Penelitian .....	64
4.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	64
A.	Uji Validitas .....	64
B.	Uji Reliabilitas.....	67
4.2.2	Distribusi Karakteristik Responden .....	67
4.2.3	Analisis Univariat.....	69
A.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kualitas Layanan di Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	69
B.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung.....	73
C.	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung.....	75
4.2.4	Analisis Bivariat.....	77
A.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	77
B.	Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	77
C.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	78

D.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	78
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>81</b>
5.1	Keterbatasan Penelitian .....	81
5.2	Pembahasan .....	81
1.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	81
2.	Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	83
3.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	86
4.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung .....	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>91</b>
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>93</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pasien Jantung .....	8
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit .....	41
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 2.3 Definisi Operasional .....	50
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Item Pertanyaan Kuesioner Kualitas Layanan.....	57
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Item Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien .....	58
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Item Pertanyaan Kuesioner Loyalitas Pasien .....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Persepsi).....	65
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Harapan).....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 4.6 Distribusi Karakteristik Responden di Rawat Jalan Poli Jantung RSUD SITI FATIMAH Provinsi Sumatera Selatan .....	67
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Skor SERVQUAL .....	71
Tabel 4. 8 Hasil Skor Kualitas Layanan di Rawat Jalan Poli Jantung .....	72
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung di RSUD SITI FATIMAH .....	73
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung di RSUD SITI FATIMAH .....	75
Tabel 4.11 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien .....	77
Tabel 4.12 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien .....	77
Tabel 4.13 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien .....	78
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Pengaruh Antar Variabel.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Profit Generator System .....	34
Gambar 2.2 Standar Pelayanan Rehabilitasi Medik Rawat Jalan RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan .....	42
Gambar 2.3 Standar Pelayanan Instalasi Jantung Terpadu RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan .....	43
Gambar 2.4 Standar Pelayanan Pasien Poliklinik RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.....	43
Gambar 2.5 Kerangka Teori.....	44
Gambar 2.6 Kerangka Konsep .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.....	64
Gambar 4.2 Bagan Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	69
Gambar 4.3 Bagan Distribusi Frekuensi Harapan Responden.....	70
Gambar 4.4 Frekuensi Kategorik Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	74
Gambar 4.5 Frekuensi Kategorik Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan Penyakit Jantung di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	76
Gambar 4.6 Model Jalur Path Analysis .....	80

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Lembar Penjelasan Informed Consent Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Informed Consent Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 7. Output Hasil Analisis

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan bagi suatu negara. Kesehatan pada masyarakat menjadi pilar pembangunan bangsa dan menjadi kebutuhan dasar manusia untuk dapat melakukan kegiatan sehari-hari (Pakpahan et al., 2022). Namun, kondisi kesehatan masyarakat sampai saat ini masih banyak mengalami berbagai permasalahan. Pada periode tiga dekade terakhir, terjadi pergeseran beban penyakit dari penyakit menular menjadi Penyakit Tidak Menular (PTM). Hal ini bisa dilihat dari perubahan beban penyakit sebagai penyebab utama yang diukur melalui *Disability Adjusted Life Years (DALYs) lost*. Pada tahun 1990 penyebab utama *DALYs lost* adalah *neonatal disorders, lower respiratory infection, diarrheal disease, tuberculosis dan stroke*. Pada tahun 2017 berubah menjadi lima penyebab utama *DALYs lost* yaitu *stroke, ischemic heart disease, diabetes, neonatal disorders dan tuberculosis*. Peningkatan yang *DALYs lost* tahun 1990-2017 terlihat pada peningkatan penyakit diabetes (157,1%), penyakit jantung iskemik (113,9%) dan kanker paru (113,1%) (Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, 2020).

Studi dari *Global Burden of Diseases, Injuries, and Risk Factors Study (GBD)* menyebutkan setiap kematian memiliki penyebab dasar yang menjadi awal dari siklus penyakit sesuai dengan prinsip dari *International Classification of Diseases (ICD)*. Studi GBD mengatur penyebab kematian dalam empat tingkat. Pada tingkat kedua, jumlah terbesar dari kematian akibat Penyakit Tidak Menular (PTM) tahun 2017 yaitu penyakit kardiovaskuler mencapai 17.8 juta kematian setiap tahun atau sekitar 31% dari seluruh angka kematian dunia (Roth et al., 2018). Penyakit kardiovaskular adalah penyakit yang disebabkan oleh penurunan fungsi jantung dan pembuluh darah, seperti jantung koroner, stroke, dan hipertensi. Penyakit jantung koroner merupakan salah satu penyakit kardiovaskuler yang paling sering ditemukan. Berdasarkan statistik dunia menyebutkan sebanyak 45% dari 9,4 juta kematian disebabkan dari *heart coronary disease*. Dapat diperkirakan

angka kematian disebabkan penyakit kardiovaskuler terutama jantung koroner akan terus mengalami peningkatan hingga 23,3 juta pada tahun 2030 (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pergeseran pola penyakit sering dialami oleh negara berkembang salah satunya Indonesia. Kondisi kesehatan di Indonesia saat ini sedang mengalami *triple burden of disease* atau tiga kali lipat beban penyakit yang terdiri dari (1) penyakit menular yang belum selesai (2) penyakit tidak menular yang penderitanya cenderung naik setiap tahun (3) penyakit yang sudah teratasi namun muncul kembali (*re-emerging infectious diseases*) atau munculnya penyakit baru (*new-emerging infectious diseases*) (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Berdasarkan studi dari *Global Burden of Disease dan Institute for Health Metrics and Evaluation (IHME)* tahun 2014 – 2019 kematian akibat Penyakit Tidak Menular (PTM) paling tinggi di Indonesia masih disebabkan oleh penyakit jantung. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan pada tahun 2013 dan 2018 terjadi peningkatan tren penyakit jantung dari 0,5% pada tahun 2013 menjadi 1,5% atau 15 dari 1.000 penduduk atau sekitar 2.784.064 masyarakat Indonesia menderita penyakit jantung (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Berdasarkan Riskesdas tahun 2018 prevalensi penyakit jantung di Indonesia mencapai 1,5% pada penduduk semua umur, namun penyakit ini paling sering menyerang kelompok usia produktif (Litbangkes, 2018), sehingga kematiannya mengakibatkan beban ekonomi dan sosial di masyarakat (Kementerian Kesehatan, 2019).

Penyakit jantung termasuk dalam salah satu penyakit katastrofik. Penyakit katastrofik merupakan penyakit yang memiliki beban biaya tinggi dan perawatan medis yang lama. Pada tahun 2014 pemerintah Indonesia mengeluarkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan jaminan sosial secara menyeluruh untuk hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Peserta program JKN terdiri dari dua jenis, Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) (Kementerian Kesehatan, 2016). Berdasarkan sumber data biaya jaminan pelayanan kesehatan tahun 2016 – 2020 disebutkan sekitar Rp 374,86 triliun dari biaya pelayanan kesehatan, sebanyak 83,31% merupakan biaya layanan rujukan yang mana pada penyakit katastrofik menjadi salah satu kelompok penyakit terbesar yang ditanggung oleh JKN-KIS. Pada tahun

2020, BPJS Kesehatan membayarkan 19,9 juta dari kasus katastropik dengan biaya Rp 20 triliun atau 25% dari total biaya klaim layanan kesehatan JKN-KIS. Pembiayaan terbesar di posisi pertama pada penyakit jantung sebesar 49% atau sekitar Rp 9,8 triliun dengan jumlah kasus sebanyak 12,9 juta (BPJS Kesehatan, 2019).

Peningkatan tren penyakit jantung ini terjadi selama masa pandemi Covid-19. Pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk melakukan *social distancing* dan pemerintah Indonesia menghimbau untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai upaya dari *social distancing*. Kebijakan PSBB dan penularan yang massif membuat aktivitas pendidikan, tempat kerja, keagamaan, fasilitas umum, dan lainnya dihentikan untuk sementara. Pada masyarakat yang sehat, pengaruh kebijakan PSBB menyebabkan masyarakat lebih banyak dirumah dan kurang aktivitas fisik, sehingga meningkatkan risiko penyakit jantung sebesar 24% (Kivimäki et al., 2019). Studi Pecanha, et al (2020) menyebutkan isolasi sosial akibat Covid-19 meningkatkan beban global penyakit kardiovaskuler. Dengan menggunakan fraksi atribut populasi (PFA), menyimpulkan ketidakaktifan fisik bertanggung jawab atas 9% kematian. Sebelum pandemi Covid-19, prevalensi global ketidakaktifan fisik pada pasien Penyakit Jantung Koroner (PJK) sebesar 22,3% hingga 40,5% di seluruh dunia atau 399.000 kematian PJK, namun setelah adanya pandemi Covid-19 penyebab kematian PJK meningkat menjadi 535.000 (Pecanha et al., 2020).

Penyakit kardiovaskuler merupakan komorbid terbanyak yang ditemukan pada pasien Covid-19, SARS, dan MARS. Penelitian kohort pada 191 pasien di Wuhan, Cina ditemukan sebanyak 8% pasien dengan komorbid jantung dan 13% diantaranya meninggal (Hasanah et al., 2020). Data dari Riskesdas tahun 2018 menyebutkan prevalensi penyakit jantung di Sumatera Selatan tahun 2018 berdasarkan diagnosis dokter sebesar 1,2% atau sekitar 32.126 penderita (Litbangkes, 2018). Di Sumatera Selatan pada tahun tahun 2020, terkonfirmasi sebanyak 11.788 kasus Covid-19 dengan angka kematian mencapai 610 kasus kematian dengan penyakit penyerta sebagai faktor dominan penyakit bawaan pada pasien yang meninggal, pada persentase komorbid pasien jantung sebanyak 40 kasus (Dinas Kesehatan Sumsel, 2020). Covid-19 memiliki risiko komplikasi lebih

tinggi pada lanjut usia, memiliki kondisi kronis, atau individu yang menderita kelemahan (Ahadi Pradana et al., 2020). Risiko kematian meningkat pada pasien yang memiliki penyakit jantung dengan tingkat kematian rata-rata penderita jantung mencapai 10% (DeCaprio et al., 2020). Sejalan dengan laporan rumah sakit, bahwa 16,3% pasien yang dirawat akibat Covid-19 memiliki komorbid. Pada kondisi pandemi angka kematian meningkat menjadi 22-23% akibat paparan Covid-19 yang menyebabkan perburukan jantung (Kementerian Kesehatan, 2021). Tren Penyakit Tidak Menular (PTM) jantung yang terjadi di wilayah Sumatera Selatan menjadi isu strategis yang didapatkan berdasarkan rencana strategis Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan yaitu masih tingginya penyakit tidak menular yang menjadi penyebab kematian (Dinas Kesehatan, 2019).

Upaya untuk mengendalikan penyakit jantung pada pasien salah satunya dengan melakukan pengobatan secara rutin untuk mengontrol penyakit dan meminimalisir terjadinya komplikasi. Rumah sakit memiliki peran besar sebagai garda terdepan dalam pengobatan penyakit jantung. Menurut Agustina et al (2017) pasien gagal jantung yang mengalami masalah kesehatan akan memilih layanan kesehatan yang mudah diakses termasuk dalam pemilihan rumah sakit, selain itu pemahaman pasien mengenai regimen pengobatan yang harus dijalani masih kurang (Agustina et al., 2017). Hambatan lain pada pasien PJK sejalan dengan studi Saripudin et al (2018) bahwa aspek logistik berupa jarak tempuh menjadi hambatan tertinggi, dilanjutkan aspek waktu, aspek pelayanan kesehatan berupa kurangnya informasi dan pengetahuan sesuai peran tenaga medis untuk kepatuhan pasien berobat, dan status fungsional berupa keterbatasan fisik (Saripudin et al., 2018).

Kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan kebutuhan ataupun keinginan pasien, semakin cukup kebutuhan setiap pasien, maka semakin baik kualitas kesehatan (Syur'an & Ma'ruf, 2020). Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan rumah sakit merupakan unsur penting sebagai acuan dalam memperbaiki pelayanan, sehingga terwujudnya suatu kepuasan pelanggan dan terciptanya suatu loyalitas dari konsumen (Jayadipraja et al., 2021). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Samsuddin & Ningsih, 2019) menjelaskan pada pasien rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin

Palembang didapatkan hasil kualitas layanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 75,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hakim et al (2019) membuktikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember, penelitian ini juga membuktikan kualitas layanan terhadap loyalitas di instalasi rawat jalan dengan variabel kepuasan sebagai mediasi memiliki pengaruh positif (M. L. Hakim et al., 2019).

Pada dunia kesehatan terdapat istilah *medical tourism* yang artinya perjalanan seseorang ke luar negeri untuk melakukan perawatan *treatment*, *general check up*, ataupun rehabilitasi (Alwi et al., 2022). Beberapa faktor yang menjadi alasan *medical tourism* disebutkan Jen-Hung Wang, et al (2020) dalam Intama & Sulistiadi (2022) yang menjadi daya tarik dan kunjungan ulang disebabkan keahlian dan reputasi dokter, penilaian kesehatan, keamanan mutu obat, kualitas kesehatan tinggi, dokter dan staf bersertifikat internasional, ketersediaan obat, orientasi pelayanan staf medis, waktu tunggu, informasi rumah sakit, dan kualitas perawatan. Alasan lain disebutkan dalam studi Tuzhen Xu, MSN, et al (2020) bahwa pengobatan luar negeri memiliki biaya rendah, daftar tunggu cepat, asuransi, dan prosedur layanan yang tidak terdapat di dalam negeri (Intama & Sulistiadi, 2022). Menurut Wakil Menteri Kesehatan Indonesia dalam Alwi et al (2022), pada tahun 2021 di Negara Indonesia terjadi kehilangan 100 triliun devisa negara yang semestinya dapat ditangkap dan dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia sendiri. Beberapa destinasi negara yang menjadi pilihan jika dilihat dari data penghasilan yang ada menurut dokter Iko, Singapura (kurang lebih USD 632,2 juta atau Rp 8,5 triliun) dan menurut Sulaiman (2018) disusul Malaysia (USD 193 juta atau Rp 2,5 triliun) (Alwi et al., 2022).

Pemilihan rumah sakit untuk pengobatan merupakan implikasi dari beberapa alasan. Berdasarkan hasil penelitian Hasan dan Putra (2018) alasan terbanyak dikarenakan pasien menganggap rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik (40,54%), selanjutnya karena rumah sakit cukup terkenal (32,54%), fasilitas lengkap (16,89%), dan alasan lainnya (30%). Citra rumah sakit dominan dibentuk



karena layanan dan fasilitas yang memadai sehingga timbulnya kepercayaan masyarakat (Hasan & Putra, 2018). Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Purba et al (2021) bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas (Purba et al., 2021). Hasil studi yang dilakukan oleh Handrina (2022) menemukan terdapat krisis kepercayaan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit pemerintah. Hal tersebut dikarenakan pandangan masyarakat terhadap kinerja rumah sakit yang turun menurun, selain itu ditemukan kritik untuk rumah sakit pemerintah melalui observasi, wawancara, dan survei. Masyarakat mengeluhkan pelayanan berbelit, petugas tidak ramah, dan fasilitas belum memenuhi standar operasional minimal (Handrina, 2022).

Kualitas layanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dan menjadi tombak rumah sakit dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di sektor kesehatan (Sektianingsih et al., 2019). Munculnya permasalahan dari kualitas layanan ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2018) pada RS Misi Lebak ditinjau dari distribusi responden menunjukkan pasien yang menilai kualitas layanan kurang baik pada *assurance* (63,6%), *empathy* (68.2%), dan *reliability* (64,5%) (Sinaga, 2018). Penilaian kualitas layanan terhadap salah satu dimensi loyalitas pasien, dilakukan Rahmiati & Temesvari (2020) di RSUD Kabupaten Tangerang, pada dimensi *tangible* sebanyak 59% responden tidak berminat kunjungan ulang, meskipun menilai bukti fisik baik, ditinjau dari kebersihan rumah sakit, ruang tunggu yang nyaman, ruang pemeriksaan yang bersih, dan penampilan petugas rapi. Dimensi *reliability* sebanyak 61% responden tidak berminat kunjungan ulang dan menilai keandalan tidak baik, ditinjau dari waktu tunggu yang lama. Dimensi *responsiveness* sebanyak 59,6% responden tidak berminat kunjungan ulang dan daya tanggap tidak baik, ditinjau dari penyampaian informasi petugas kesehatan. Dimensi *assurance* sebanyak 61,7% responden tidak berminat kunjungan ulang, meskipun menilai jaminan baik, ditinjau dari rasa aman, nyaman, dan kemudahan perawatan. Dimensi *empathy* sebanyak 59,1% responden tidak berminat kunjungan ulang, meskipun empati baik, ditinjau dari kepedulian tenaga kesehatan (Rahmiati & Temesvari, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit tipe B milik pemerintah terbesar di Indonesia yang berlokasi di Kota Palembang. Rumah Sakit ini menjadi salah satu rumah sakit rujukan penyakit jantung di Indonesia. Berdasarkan *existing condition*, pasien utama ialah pasien umum. RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan memiliki pelayanan unggulan utama yaitu pelayanan jantung terpadu, pelayanan *orthopaedic traumatology*, dan pelayanan *sport medicine*. Pada pelayanan medik spesialis sudah terdapat spesialisasi penyakit dalam dengan perincian subspecialisasi memiliki konsultan kardiovaskular. Kelengkapan fasilitas dan layanan kesehatan untuk penyakit jantung sudah cukup lengkap dan menggunakan teknologi yang canggih. Layanan unggulan salah satunya tersedia untuk cardiology (RSUD Siti Fatimah, 2022).

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan pada periode survei Januari – Juni 2022 pada layanan IGD, rawat jalan, dan MCU dengan jumlah responden sebanyak 372 orang mendapatkan nilai IKM 88,18 yang masuk kategori “Sangat Baik” (RSUD Siti Fatimah, 2022). Namun, jika dibandingkan dengan salah satu rumah sakit pemerintah lain yang memiliki tipe yang sama, ditemukan pada RSUD Bari nilai IKM mencapai 90,40 pada periode trimester II – Juni 2022 (RSUD Palembang Bari, 2022). Permasalahan yang penting berkaitan dengan loyalitas pasien adalah kualitas layanan yang diterima pasien untuk menciptakan kepuasan. Hal tersebut sangat berpengaruh, sebab pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan kesembuhan atau kepuasan semata, tetapi menilai apa yang dilihat dan dirasakan. Penilaian kepuasan masyarakat yang baik dan pelayanan medis maupun non medis sudah dilakukan secara maksimal tetap harus diperlukan evaluasi dari rumah sakit untuk mengatasi keluhan pasien yang masih ada dan peningkatan kualitas layanan, sehingga pasien yang merasa puas akan selalu menggunakan kembali jasa atau produk rumah sakit (Purba et al., 2021).

Berdasarkan data sekunder yang terdapat di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir yang dapat dilihat dari Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pasien Jantung**

Jenis Kunjungan	Tahun/Jenis Pasien					
	2020		2021		2022	
	Baru	Lama	Baru	Lama	Baru	Lama
Umum	82	85	246	294	205	380
BPJS Kesehatan	37	210	62	658	154	1.529
Asuransi lain	1	0	8	5	11	32
<b>Total</b>	120	295	316	957	370	1.941

*Sumber: Laporan Pelayanan Unit Rekam Medis RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan (2023)*

Pada rentang tahun 2020–2022 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pada setiap jenis kunjungan baik umum, BPJS Kesehatan, maupun asuransi lainnya diikuti dengan peningkatan kunjungan pasien baru dan lama yang mengindikasikan kelayakan pasien di instalasi rawat jalan poli jantung. Penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kualitas layanan kesehatan dengan loyalitas pasien umum sudah cukup banyak dilakukan, namun melihat kondisi kesehatan masyarakat Indonesia dengan tingginya angka PTM menjadi fokus utama penelitian ini untuk melihat loyalitas pasien khusus penyakit jantung dalam melakukan pengobatan rawat jalan. Disamping itu pengobatan yang dilakukan berfokus kepada rumah sakit umum daerah milik pemerintah. Berdasarkan penjelasan diatas, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan penyakit jantung dengan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sistem pelayanan kesehatan mengalami perubahan sejalan dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berdasarkan data dari *Global Burden of Diseases, Injuries, and Risk Factors Study* (GBD) tahun 2017 mendapatkan 17,8 juta orang di dunia meninggal disebabkan penyakit kardiovaskuler. Data dari Riskesdas tahun 2018 menyebutkan prevalensi penyakit

jantung di Sumatera Selatan tahun 2018 berdasarkan diagnosis dokter sebesar 1,2% atau sekitar 32.126 penderita (Litbangkes, 2018). Data BPJS Kesehatan tahun 2020 mendapatkan penyakit katastropik dengan proporsi pembiayaan klaim layanan kesehatan JKN-KIS terbesar pertama di Indonesia yaitu penyakit jantung mencapai Rp 9,8 triliun atau sebesar 49% dengan total 12,9 juta kasus (BPJS Kesehatan, 2019). Studi Handrina (2022) menemukan terdapat krisis kepercayaan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit pemerintah. Penilaian IKM pada RSUD Bari menunjukkan nilai IKM 90,40 diatas RSUD Siti Fatimah dengan nilai 88,18. RSUD Siti Fatimah Az-Zahra menjadi salah satu rumah sakit rujukan penyakit jantung. RSUD Siti Fatimah menunjukkan trend jumlah kunjungan rawat jalan pasien jantung yang selalu naik diiringi dengan peningkatan pasien baru dan lama dari tahun 2020-2022. Peningkatan jumlah kunjungan pasien baru terbanyak terjadi pada tahun 2020-2021 sebanyak 196 pasien dari 120 pasien pada tahun 2020 menjadi 316 pasien pada tahun 2021, sedangkan pada pasien lama terjadi pada tahun 2021-2022 sebanyak 984 pasien dari 957 pasien menjadi 1.941 pasien. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan penyakit jantung di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

2. Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan penyakit jantung di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, mengembangkan kemampuan dan pengembangan diri peneliti sesuai bidang keilmuan yang didapat selama perkuliahan khususnya terkait hubungan kualitas layanan kesehatan dengan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediasi di rawat jalan penyakit jantung.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan tambahan informasi bagi civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat dan bidang keilmuan lain serta menjadi acuan untuk mengembangkan penelitian lanjutan yang lebih mendalam.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan informasi tambahan dalam melihat kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pada bagian rawat jalan pasien jantung.

### **1.4.4 Manfaat Bagi Tempat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada bagian rawat jalan pasien jantung dan menjadi informasi baru terkait loyalitas pasien penyakit jantung.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan yang berlokasi di Jl. Kol. H. Burlian KM 4.5, Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.5.2 Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama bulan Juni – Juli 2023.

### **1.5.3 Ruang Lingkup Materi Penelitian**

Variabel bebas (independen) pada penelitian ini yaitu kualitas layanan yang terdiri dari lima indikator yakni *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (perhatian), *reliability* (keandalan pelayanan), variabel terikat (dependen) berupa loyalitas pasien rawat jalan penyakit jantung, dan variabel antara (intervening) berupa kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Az-Zahra Provinsi Sumatera Selatan.

### **1.5.4 Ruang Lingkup Responden Penelitian**

Responden pada penelitian ini merupakan pasien usia produktif (15-64 tahun) penderita penyakit jantung yang sudah melakukan pengobatan rawat jalan minimal 2 kali berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. AB Publisher.
- Agustina, A., Afyanti, Y., & Ilmi, B. (2017). Pengalaman Pasien Gagal Jantung Kongestif Dalam Melaksanakan Perawatan Mandiri (Patient Experience Failed Consisting Heart In Implementing Self Care). *Healthy-Mu Journal*, 1(1), 6–13.
- Ahadi Pradana, A., Casman, & Nur'aini. (2020). Pengaruh Kebijakan Social Distancing Pada Wabah Covid-19 Terhadap Kelompok Rentan di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 09(02), 61–63.
- Aini Fadhila, N., & Diansyah. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK SYIFA MEDICAL CENTER. *Jurnal Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Alwi, N. P., Agustawan, Wahyuningsih, Trianasari, N., Badi'ah, A., Haratikka, H., Rusli, M., Ariansyah Sejati, A., Nurmay Stiani, S., Wuntu, G., Sri Supriati, H., Pranoto, & Yusransyah. (2022). *Inovasi Medical Tourism* (M. Martini, Ed.). Media Sains Indonesia.
- Aminah, S., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening di Instalasi Peristi RSD dr. SOEBANDI JEMBER. *JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia )*, 7(2), 232–256.
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 7–23. <https://doi.org/10.1108/09564239810199923>

- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta. In *Prosding Diskusi Ilmiah*.
- Angraini, D., & Zulfa, Z. (2021). The Analisis Pengaruh Brand image Terhadap Minat Ulang Pasien Rawat Inap dengan Word Of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta di Kota Padang). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(04), 277–286. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i04.942>
- Baloglu, S., Zhong, Y. S., & Tanford, S. (2014). Casino Loyalty: The Influence of Loyalty Program, Switching Costs, and Trust. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 1–23. <https://doi.org/10.1177/1096348014550922>
- Budiarto, S. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi pada Apotek K-24 Jogjakarta. *Riset Manajemen & Akuntansi*, 3(5), 103–120.
- BPJS Kesehatan. (2019). Penyakit Katastropik Berbiaya Mahal Tetap Dijamin Program JKN-KIS. *Info BPJS Kesehatan*, 6–7.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- Chang, C.-S., Weng, H.-C., Chang, H.-H., & Hsu, T.-H. (2006). Customer Satisfaction in Medical Service Encounters-A Comparison Between Obstetrics and Gynecology Patients and General Medical Patients. *Journal of Nursing Research*, 14(1), 9–23. <http://journals.lww.com/jnr-twna>
- DeCaprio, D., Gartner, J., McCall, C. J., Burgess, T., Garcia, K., Kothari, S., & Sayed, S. (2020). Building a COVID-19 Vulnerability Index. *ArXiv Cornell University*, 1–8. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2003.07347>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.



- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 147–148.
- Dinas Kesehatan. (2019). *Rencana Strategis (RENSTRA) Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019-2023*.
- Dinas Kesehatan Sumsel. (2020). *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020*. [www.dinkes.sumselprov.go.id](http://www.dinkes.sumselprov.go.id).
- Ditjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. (2020). Rencana Aksi Program (RAP) Tahun 2020-2024. In *Rencana Aksi Program*.
- Dona, Maradona, H., & Masdewi. (2021). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Jantung Dengan Metode CASE BASED REASONING (CBR). *Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.
- Fatonah, S. (2019). The Role of Mediation of Customer Satisfaction in Service Quality Relationship on Hospital Patient Loyalty in Indonesia. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(4), 72–78. <http://excelingtech.co.uk/>
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Gonzalez, M. E. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 854–870. <https://doi.org/doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>
- Graha, A. S. (2019). *Masase Terapi Penyakit Degeneratif* (S. Amalia, Ed.; 1st ed.). UNY Press. <https://books.google.co.id/books?id=wKQPEAAAQBAJ>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.

- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(1), 1–13.
- Handrina, E. (2022). Strategi Manajemen Komunikasi Dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Rendahnya Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah (Studi: Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Sawahlunto). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 01(01), 36–43. <http://ejournal.stisipimambonjol.ac.id>
- Harmoko, Kilwalaga, I., Asnah, Rahmi, S., Adoe, V. S., Dyanasari, & Arina, F. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (1st ed.). CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Haryeni, & Yendra, N. (2020). Dampak Dimensi SERVQUAL Terhadap Kepuasan Pasien, Komunikasi Word Of Mouth, dan Repurchase Intentions Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Padang. *Jurnal Menara Ilmu*, 14(2), 66–79.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 185–196. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/1731/971>
- Hasanah, D. Y., Nauli, S. E., Prima Putri, V. K., Arifianto, H., Suryana, N. M., Suryani, L. D., & Aditya, W. (2020). Gangguan Kardiovaskular pada infeksi COVID 19. *Indonesian Journal of Cardiology*, 4(2), 60–69. <https://doi.org/10.30701/ijc.994>
- Hastuti, S. K. W., Ahid Mudayana, A., Puteri Nurdhila, A., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Hidayat, T., Arifin, R., & Hufron, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen*. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)

- Imaninda, V., & Azwar, S. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *JOURNAL OF PSYCHOLOGY*, 1(1), 8–21.
- Intama, C. N., & Sulistiadi, W. (2022). Kesiapan Rumah Sakit Indonesia Menghadapi Kompetisi Medical Tourism di Asia Tenggara. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 560–562. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2003>
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), 306.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent* (1st ed.). PT. RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan. (2019, September 26). Hari Jantung Sedunia (World Heart Day): Your Heart is Our Heart Too. *Direktorat P2PTM Kementerian Kesehatan RI*. <https://p2ptm.kemkes.go.id/kegiatan-p2ptm/pusat-/hari-jantung-sedunia-world-heart-day-your-heart-is-our-heart-too>
- Kementerian Kesehatan. (2021). *Penyakit Jantung Koroner Didominasi Masyarakat Kota*. Biro Komyanmas. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20210927/5638626/penyakit-jantung-koroner-didominasi-masyarakat-kota/>
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Situasi Kesehatan Jantung. In *Info Datin* (p. 2). Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Masalah dan Tantangan Kesehatan Indonesia Saat Ini. *Direktorat Jendral Kesehatan Masyarakat*. <https://kesmas.kemkes.go.id/konten/133/0/masalah-dan-tantangan-kesehatan-indonesia-saat-ini>
- Kementerian Kesehatan RI. (2022, September 29). Penyakit Jantung Penyebab Utama Kematian, Kemenkes Perkuat Layanan Primer. *Biro Komunikasi & Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan RI*. <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis->

media/20220929/0541166/penyakit-jantung-penyebab-utama-kematian-kemkes-perkuat-layanan-primer/

- Kementrian Kesehatan. (2016). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Direktorat Promosi Kesehatan Dan Pemberdayaan Masyarakat. <https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799>
- Kivimäki, M., Singh-Manoux, A., Pentti, J., Sabia, S., Nyberg, S. T., Alfredsson, L., Goldberg, M., Knutsson, A., Koskenvuo, M., Koskinen, A., Kouvonen, A., Nordin, M., Oksanen, T., Strandberg, T., Suominen, S. B., Theorell, T., Vahtera, J., Väänänen, A., Virtanen, M., ... Jokela, M. (2019). Physical inactivity, cardiometabolic disease, and risk of dementia: An individual-participant meta-analysis. *BMJ (Online)*, 365(1495). <https://doi.org/10.1136/bmj.11495>
- KMK No. 129. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (9th ed.). Erlangga.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* (10th ed.). Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition 15th* (15th ed.). Pearson Education .
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & 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)*, 6(1), 74–81.
- Lemeshow, S. (1991). *Sample Size Determination in Health Studies : A Practical Manual*. WHO Library Cataloguing in Publication Data.
- Litbangkes. (2018). *Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar*. Kementerian Kesehatan RI Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: : The*

- Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 1–11.  
<https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (T. Lestari, Ed.; 1st ed.). CV. Jakad Media Publishing.  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ArrODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=pelayanan+kesehatan+yang+berkualitas&ots=c9SJm2AVKm&sig=9BmcCzVFUhj41iUG2bEWs4RUggU&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ArrODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=pelayanan+kesehatan+yang+berkualitas&ots=c9SJm2AVKm&sig=9BmcCzVFUhj41iUG2bEWs4RUggU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Nisa, K. N. (2022). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novian Dharma Setia Budi, D., & Kusumapradja, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Non JKN Terhadap Kinerja Rumah Sakit Melalui Loyalitas Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(4), 530–538.  
<https://doi.org/10.46799/jhs.v3i4.464>
- Novitasari, A. E., Wiyadi, & Setiawan, I. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. *University Research Colloquium*, 304–309.

- Pakpahan, M., Salman, S., Sirait, A., Ode Sitti Budiatty, W., Rohana Sinaga, T., Sianturi, E., Erwin Ashari, A., Gloria Doloksaribu, L., Septiani Nasution, G., & Pelanjani Simamora, J. (2022). *Pengantar Kesehatan Masyarakat* (M. Julyus Fika Sirait, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=oPh7EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pattiasina, R. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sale Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 1(2), 49–58.
- Peçanha, T., Fabiana Goessler, K., Roschel, H., & Gualano, B. (2020). Social Isolation During The COVID-19 Pandemic Can Increase Physical Inactivity and The Global Burden of Cardiovascular Disease. *American Physiological Society-Am J Physiol Heart Circ Physiol*, 318, 1441–1446. <https://doi.org/10.1152/ajpheart.00268.2020>
- Peranginangin, S. A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78–85.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 12 Tentang Akreditasi Rumah Sakit, Pub. L. No. 12, Kementerian Kesehatan RI 3 (2020). <https://jdih.go.id/files/898/PMK%20No.%2012%20Th%202020%20ttg%20Akreditasi%20Rumah%20Sakit.pdf>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, Pub. L. No. 3 (2020).
- Peranginangin, S. A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78–85.

- Pravillia, G. B., Rifa'i, M., & Gumilar, G. G. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Pidana Penjara di Kejaksaan Negeri Karawang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(8), 194–201.
- 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. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2), 1–16. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Puti, W. C. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Universitas Widyatama.
- Putro, S. W., Samuel, H., & Brahmana, R. K. M. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., Prihartono, B., & Sudirman, I. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Trikonomika*, 11(1), 49–57.
- Riski, T. R., & Turay, T. (2018). Analisis Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta X di Kota Padang. *Jurnal Menara Ekonomi*, 4(1), 140–149.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Roth, G. A., Abate, D., Abate, K. H., Abay, S. M., Abbafati, C., Abbasi, N., Abastabar, H., Abd-Allah, F., Abdela, J., Abdelalim, A., Abdollahpour, I., Abdulkader, R. S., Abebe, H. T., Abebe, M., Abebe, Z., Abejie, A. N., Abera, S. F., Abil, O. Z., Abraha, H. N., ... Murray, C. J. L. (2018). Global, regional, and national age-sex-specific mortality for 282 causes of death in 195 countries

- and territories, 1980–2017: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2017. *The Lancet*, 392(10159), 1736–1788. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)32203-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)32203-7)
- RSUD Palembang Bari. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Palembang Bari*. [https://rsudpbari.palembang.go.id/profil/grafik\\_ikm](https://rsudpbari.palembang.go.id/profil/grafik_ikm)
- RSUD Siti Fatimah. (2022). SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD SITI FATIMAH AZ-AZAHRA PROVINSI SUMATRA SELATAN PADA PERIODE BULAN JANUARI-JUNI 2022. *Media Detail RSUD Siti Fatimah Prov. Sumatera Selatan*. <http://rsud.sumselprov.go.id/media/detil/survey-kepuasan-masyarakat-di-rsud-siti-fatimah-az-azahra-provinsi-sumatra-selatan-pada-periode-bulan-januari-juni-2022>
- Samsuddin, H., & Ningsih, E. R. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 4(1), 63–73.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Saripudin, N. F., Emaliyawati, E., & Somantri, I. (2018). Hambatan Pasien Penyakit Jantung Koroner (PJK) Untuk Menjalani Rehabilitasi Jantung. *Jurnal Perawat Indonesia*, 2(1), 20–31.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan). *Journal of Business Studies*, 4(1), 17–29. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly



- With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–17.  
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand ... - Yolanda Anastasia Sihombing - Google Buku* (M. Nasrudin, Ed.; 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- Subagyo, A. (2010). *Marketing in Business* (1st ed.). Mitra Wacana.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suhendra, G., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (Survei pada Pelanggan Bukalapak.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 58–67.
- Susilowati, I. H. (2017). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Poliklinik. *Cakrawala*, 17(1), 22–31.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Journal of Management & Business*, 3(3), 355.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. In *ICB Research Reports* (Issue 9). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. In *ICB Research Reports* (Issue 9). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction 4* (4th ed.). ANDI.

- Utami, C. W. (2008). Manajemen Barang Dagangan Dalam Bisnis Ritel. In *Manajemen Barang Dagang dalam Bisnis Ritel* (1st ed.). Bayumedia Publishing.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wahyudi, E., & Hartati, S. (2017). Case-Based Reasoning untuk Diagnosis Penyakit Jantung. *IJCCS*, 11(1), 1–10.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). PENGARUH REPUTASI, KUALITAS RELASIONAL DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 20(2), 97–108.
- Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(2), 120–127.
- Yasril, T., Dachriyanus, & Harmawati. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.771>
- Zikmud, W. G., McLeod, R., & Gilbert, F. W. (2003). Customer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology. In *International Journal of Business and Social Science* (Issue 8(1)). Wiley.