

Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Puskesmas dalam Membangun Loyalitas Pasien di Puskesmas Kuala Behe

Tapianus Topo^{1*}, Sumeidi Kadarisman², Rulia³, Rahadian Malik⁴, Kosasih⁵

^{1*,2,3,4,5} Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia.

Email: topowin83@gmail.com^{1*}, sumeidi.kadarisman@usbykp.ac.id², rulia_rudayat@yahoo.com³, Rahadianmalik@usbykp.ac.id⁴, kosasih@usbykp.ac.id⁵

Histori Artikel:

Dikirim 19 September 2025; Diterima dalam bentuk revisi 10 November 2025; Diterima 10 Januari 2026; Diterbitkan 1 Februari 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Topo, T., Kadarisman, S., Rulia, R., Malik, R., & Kosasih, K. (2026). Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Puskesmas dalam Membangun Loyalitas Pasien di Puskesmas Kuala Behe. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(1), 159-171. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i1.5612>.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas puskesmas terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe, Kalimantan Barat. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, mengingat loyalitas merupakan indikator keberlanjutan layanan kesehatan di tingkat puskesmas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 139 responden pasien rawat jalan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner tertutup yang dirancang berdasarkan indikator kepuasan pasien, mutu pelayanan, fasilitas puskesmas, dan loyalitas pasien. Data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 26. Rata-rata skor dari skala 5 menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai layanan kesehatan sudah berada pada kategori baik. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien (KPRJ) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan ($t = 0,223$; sig. $0,824 > 0,05$). Sebaliknya, mutu pelayanan (MP) berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pasien dengan nilai $t = 4,157$ dan sig. $0,000 < 0,05$. Demikian pula, fasilitas puskesmas (FP) juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $t = 4,812$ dan sig. $0,000 < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien rawat jalan lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan dan ketersediaan fasilitas dibandingkan sekadar kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan; Fasilitas Puskesmas; Loyalitas Pasien; Rawat Jalan.

Abstract

This study aims to analyze the impact of patient satisfaction, service quality, and health facility availability on outpatient loyalty at Kuala Behe Public Health Center, West Kalimantan. The background of this research is based on the importance of understanding factors that influence patient loyalty, as loyalty is a key indicator of the sustainability of healthcare services at the primary care level. The research employed a quantitative approach with 139 outpatient respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire designed based on indicators of patient satisfaction, service quality, health facilities, and patient loyalty. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The average scores on a 5-point scale indicate that most patients rated the healthcare services as good. The t-test results show that patient satisfaction (KPRJ) does not have a significant effect on outpatient loyalty ($t = 0,223$; sig. $0,824 > 0,05$). In contrast, service quality (MP) has a significant and positive effect on patient loyalty ($t = 4,157$; sig. $0,000 < 0,05$). Likewise, health facilities (FP) significantly affect patient loyalty ($t = 4,812$; sig. $0,000 < 0,05$). These findings suggest that outpatient loyalty is more strongly influenced by service quality and facility availability than by patient satisfaction alone.

Keyword: Patient Satisfaction; Service Quality; Health Facilities; Patient Loyalty; Outpatient Services.

1. Pendahuluan

Kesehatan masyarakat merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan daerah, di mana tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai menjadi syarat mutlak untuk mencapai kesejahteraan sosial. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan kesehatan dasar, khususnya di wilayah pedesaan dan daerah terpencil (Santoso *et al.*, 2023). Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki tanggung jawab strategis untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang status sosial dan ekonomi, dapat mengakses layanan kesehatan yang memenuhi standar. Peran ini tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan medis yang terjangkau, tetapi juga berkontribusi dalam peningkatan produktivitas masyarakat melalui upaya pencegahan penyakit dan pemeliharaan kesehatan secara berkelanjutan (Attriani, 2022). Puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, dengan mengintegrasikan fungsi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Keberadaannya memungkinkan masyarakat memperoleh layanan yang cepat, efisien, dan edukatif terkait pemeliharaan kesehatan. Peran penting Puskesmas dalam menekan angka kesakitan dan kematian semakin krusial, terutama di daerah dengan akses terbatas terhadap rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Selain itu, Puskesmas turut andil dalam membangun kesadaran kolektif masyarakat mengenai pentingnya pola hidup sehat serta perilaku preventif, yang merupakan dasar bagi terciptanya masyarakat yang sehat dan produktif (Anita *et al.*, 2019). Efektivitas layanan Puskesmas sering kali dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, baik berupa fasilitas maupun tenaga kesehatan (Nugraha & Rukhviyanti, 2024). Pelayanan kesehatan yang menyeluruh mencakup berbagai aspek, seperti layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, ketersediaan obat-obatan, serta kelengkapan infrastruktur medis menjadi faktor penentu dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian terdahulu menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas secara langsung berkontribusi terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan, semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama yang mereka andalkan (Anggraini *et al.*, 2025; Kemenkes, 2024).

Namun, Puskesmas yang beroperasi di daerah pedesaan menghadapi sejumlah tantangan yang menghambat optimalisasi layanan. Keterbatasan alat medis, infrastruktur yang belum memadai, distribusi obat yang tidak merata, serta terbatasnya jumlah tenaga medis seringkali menjadi hambatan dalam menyediakan layanan yang optimal. Kondisi geografis yang sulit dijangkau juga semakin memperburuk situasi ini, sehingga memengaruhi kepuasan dan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan (Dioputra *et al.*, 2022). Mutu pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat, menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas pasien (Rukhviyanti & Ambarwati, 2023). Ketika keterbatasan fasilitas tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, loyalitas pasien terhadap Puskesmas cenderung menurun, yang akhirnya berpengaruh pada efektivitas keseluruhan pelayanan kesehatan masyarakat (Pomeo & Winarti, 2024). Penelitian mengenai hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien masih menyisakan perdebatan akademik. Tamonsang & Apriliyanto (2020) menekankan bahwa kelengkapan fasilitas medis serta kenyamanan ruang pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas. Namun, Sudrajat (2023) melaporkan bahwa loyalitas pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal tenaga kesehatan daripada kondisi fisik fasilitas. Perbedaan temuan ini menciptakan celah penelitian (research gap) mengenai sejauh mana fasilitas Puskesmas berperan dalam membentuk loyalitas pasien rawat jalan, khususnya di daerah terpencil seperti Kuala Behe, yang menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana. Kajian tentang mutu pelayanan kesehatan juga menghasilkan temuan yang beragam. Renwarin *et al.* (2023) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, ketanggapan, dan empati, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, Armalinda & Hartini (2020) menekankan bahwa faktor eksternal seperti keterjangkauan biaya dan preferensi pribadi pasien dapat menjadi faktor yang lebih dominan dalam menentukan loyalitas. Lebih lanjut, Oktavia & Prayoga (2023) mencatat bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti rumah sakit sebagai objek penelitian, sementara kajian di Puskesmas, terutama di daerah

RESEARCH ARTICLE

terpencil, masih sangat terbatas. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kajian yang secara khusus menilai peran mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas. Salah satu aspek yang belum banyak diteliti adalah kontribusi kinerja perawat terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Studi oleh Imamah *et al.* (2024) memang menunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien, namun belum ada penelitian yang secara eksplisit menilai dampaknya terhadap loyalitas. Penelitian Susianta (2021) juga menemukan bahwa empati dan komunikasi yang baik dari perawat dapat mendorong niat pasien untuk kembali menggunakan layanan, meskipun aspek kompetensi klinis dan efisiensi pelayanan belum sepenuhnya dihitung. Sementara itu, penelitian Nisa & Aristi (2023) lebih memfokuskan pada lingkungan kerja perawat tanpa mengaitkannya langsung dengan loyalitas pasien. Terdapat kekosongan penelitian (research gap) mengenai bagaimana kinerja perawat, baik dari sisi teknis maupun interpersonal, berkontribusi terhadap loyalitas pasien rawat jalan, yang menjadi isu kritis di Puskesmas Kuala Behe dalam meningkatkan retensi pasien.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengisi celah penelitian terkait hubungan antara kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas yang terletak di wilayah terpencil. Sebagian besar studi sebelumnya fokus pada rumah sakit perkotaan dengan fasilitas yang lebih lengkap (Wijaya & Lomi, 2019), sedangkan penelitian di Puskesmas pedesaan masih sangat terbatas. Temuan-temuan terdahulu juga menunjukkan inkonsistensi, di mana beberapa penelitian menemukan pengaruh signifikan dari mutu pelayanan terhadap loyalitas (Permatasari *et al.*, 2022), sementara yang lain menekankan bahwa faktor fasilitas kesehatan lebih dominan (Ferdiansyah & Rukhviyanti, 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur tentang loyalitas pasien di layanan kesehatan primer, tetapi juga memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas di daerah terpencil seperti Kuala Behe.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat bergantung pada sejauh mana harapan pasien terpenuhi melalui berbagai dimensi layanan, termasuk akses, mutu, proses, dan sistem pelayanan yang ada. Pohan (2018) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pasien membandingkan ekspektasi mereka dengan pengalaman yang diperoleh, di mana semakin kecil perbedaan antara keduanya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Nugraha & Rukhviyanti, 2024). Dimensi akses mencakup kemudahan dalam memperoleh layanan, baik dari segi lokasi, biaya, maupun waktu. Tjiptono & Diana (2019) mengungkapkan bahwa kualitas layanan kesehatan meliputi ketepatan diagnosis, keterampilan tenaga medis, serta sikap profesional yang tercermin dalam interaksi dengan pasien. Proses pelayanan berkaitan dengan alur layanan yang jelas, efisien, dan tidak membebani pasien, sebagaimana dijelaskan oleh Novianti *et al.* (2018). Indrasari (2019) menambahkan bahwa sistem pelayanan juga mencakup dukungan administratif, ketersediaan fasilitas, serta pemanfaatan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan. Kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama untuk menilai kualitas layanan di Puskesmas, karena pemenuhan aspek-aspek tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas pasien rawat jalan.

2.2 Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan elemen esensial dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan keselamatan layanan. Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022, indikator mutu pelayanan di Puskesmas mencakup kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri (APD), identifikasi pasien, pengobatan penyakit menular seperti Tuberkulosis (TB) dan Infeksi Menular Seksual (IMS), serta pelayanan ibu hamil yang berorientasi pada keselamatan pasien dan kepuasan masyarakat (Menkes, 2022). Hal ini sejalan dengan pandangan World Health Organization (2006), yang mengartikan mutu pelayanan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan yang efektif,

RESEARCH ARTICLE

dapat diakses, adil, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. National Academies' Institute of Medicine (1990) lebih lanjut menyatakan bahwa mutu pelayanan diukur dari sejauh mana layanan kesehatan dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil kesehatan yang diharapkan, sesuai dengan standar profesional. Di Puskesmas Kuala Behe, penerapan standar mutu pelayanan sangat penting karena langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang, pada gilirannya, memengaruhi loyalitas pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan tidak hanya terbatas pada pemenuhan standar prosedur, tetapi juga bagaimana tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang aman, empatik, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

2.3 Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan merupakan landasan utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang efektif, karena keberadaannya memengaruhi tidak hanya efektivitas pelayanan tetapi juga kepuasan dan loyalitas pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, fasilitas kesehatan di Puskesmas harus mencakup aspek lokasi yang strategis dan mudah diakses, kondisi bangunan yang layak, prasarana yang memadai, serta peralatan medis yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (Kemenkes, 2019). Unsur ketenagaan, ketersediaan obat-obatan, serta dukungan laboratorium klinik sederhana juga menjadi prasyarat utama untuk menunjang kualitas pelayanan (Pryatama & Rukhviyanti, 2025). Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kepuasan pasien terhadap berbagai aspek seperti proses administrasi, keterampilan tenaga kesehatan, serta ketepatan layanan medis yang diberikan. Dengan demikian, keterpaduan antara mutu pelayanan dan kelengkapan fasilitas sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe.

2.4 Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien dapat dipahami sebagai bentuk kesetiaan yang muncul dari pengalaman positif yang dirasakan pasien selama mengakses, menerima, dan merasakan mutu layanan kesehatan yang berkesinambungan. Loyalitas pasien dapat diukur melalui kemudahan akses layanan, kualitas pelayanan, kelancaran proses pelayanan, serta keandalan sistem layanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan (Kurniati & Rukhviyanti, 2025). Ketika faktor-faktor tersebut terpenuhi secara konsisten, pasien akan membangun kepercayaan dan keterikatan emosional terhadap Puskesmas, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk melakukan kunjungan berulang (Sihombing, 2022; Hayati & Rukhviyanti, 2022). Sebagaimana diungkapkan oleh Permatasari *et al.* (2022), loyalitas bukanlah hasil dari keterpaksaan, melainkan pilihan yang didorong oleh pengalaman layanan yang memuaskan. Loyalitas pasien dapat dimaknai sebagai kecenderungan jangka panjang untuk tetap menggunakan layanan kesehatan, yang dipengaruhi oleh keyakinan bahwa mutu dan sistem pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan mereka secara berkelanjutan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dianalisis melalui teknik deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden serta mengidentifikasi persepsi mereka terkait dengan kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas Puskesmas. Sementara itu, analisis verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe yang berjumlah 214 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 139 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas Puskesmas, yang kemudian digunakan untuk memperoleh data primer

RESEARCH ARTICLE

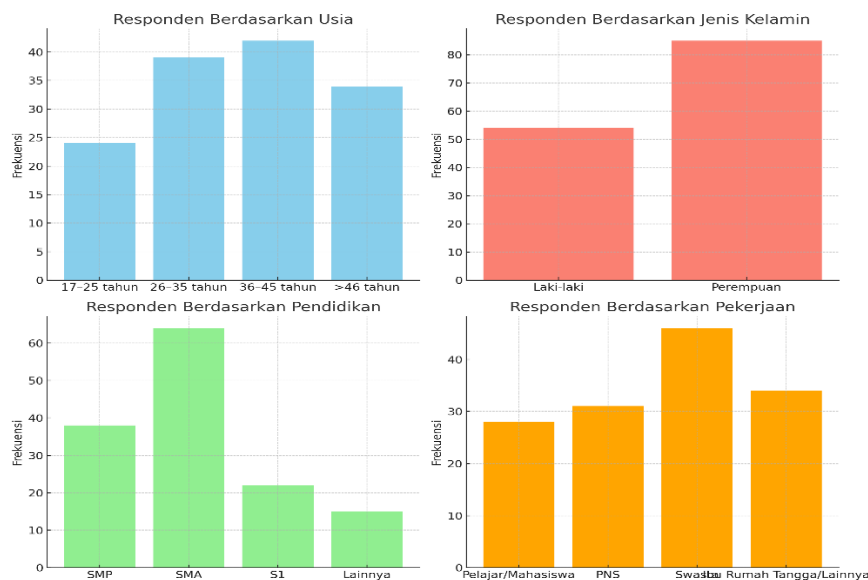
dari responden. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis yang dilakukan meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian terkait pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe (Hendajany *et al.*, 2023; Sugiyono, 2019).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Karakteristik Responden

Hasil analisis data menunjukkan keragaman yang signifikan dalam karakteristik responden, baik dari segi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, maupun jabatan atau posisi kerja. Dari aspek usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif, yaitu antara 26 hingga 45 tahun, yang mencakup 81 orang atau sekitar 58,3% dari total sampel. Hal ini mengindikasikan bahwa kelompok usia produktif lebih aktif memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Kuala Behe, kemungkinan besar karena tingginya kebutuhan mereka untuk menjaga kesehatan guna mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari. Dalam hal jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah 85 orang (61,15%), sedangkan laki-laki berjumlah 54 orang (38,85%). Dominasi responden perempuan ini mencerminkan kecenderungan umum bahwa perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan, baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga, yang berkontribusi pada frekuensi kunjungan lebih tinggi ke layanan rawat jalan di Puskesmas.

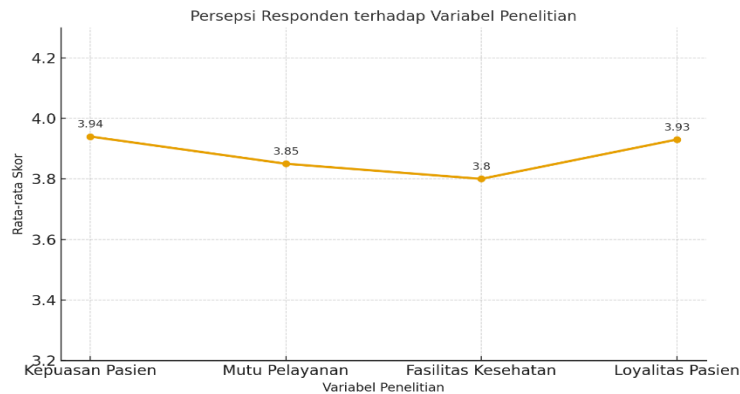


Gambar 1. Rata-rata Penilaian Responden

Analisis karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (SMA), sebanyak 64 orang (46,04%), diikuti oleh 38 orang (27,34%) yang berpendidikan SMP, serta 22 orang (15,83%) dengan gelar sarjana (S1). Sebanyak 15 orang (10,79%) lainnya memiliki pendidikan pada tingkat yang berbeda. Distribusi ini mencerminkan bahwa layanan Puskesmas Kuala Behe lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah, yang kemungkinan besar memengaruhi cara mereka dalam memahami dan menilai kualitas pelayanan serta fasilitas yang tersedia. Dari segi jabatan atau posisi kerja, mayoritas responden berasal dari kalangan pegawai swasta, yakni sebanyak 46 orang (33,1%), diikuti oleh ibu rumah tangga atau kategori lainnya sebanyak 34 orang (24,5%), pegawai negeri/PNS sebanyak 31 orang (22,3%), dan pelajar/mahasiswa sebanyak 28 orang (20,1%). Variasi profesi ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kuala Behe melayani kelompok masyarakat yang heterogen dengan

RESEARCH ARTICLE

berbagai kebutuhan dan ekspektasi pelayanan. Perbedaan ini tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas.



Gambar 2. Rata-rata Penilaian Responden

Rata-rata penilaian responden terhadap kepuasan pasien adalah 3,94, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai bahwa proses pendaftaran, layanan medis, dan sistem pelayanan telah berjalan dengan baik. Untuk mutu pelayanan, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,85, dengan apresiasi tertinggi pada kepuasan menyeluruh terhadap pelayanan kesehatan yang mencapai 4,16. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi penggunaan alat pelindung diri (APD) dan kebersihan tangan oleh tenaga medis. Di sisi lain, penilaian terhadap fasilitas kesehatan menunjukkan angka rata-rata 3,80, yang mencerminkan penilaian yang cukup baik. Layanan laboratorium memperoleh penilaian tertinggi dengan skor 4,16, diikuti oleh kondisi bangunan yang mendapatkan skor 4,03. Namun, masih terdapat kelemahan pada ketersediaan obat-obatan (3,42) serta fasilitas umum seperti toilet dan ruang tunggu (3,47). Dalam hal loyalitas pasien, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,93, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap loyalitas terhadap layanan Puskesmas berada dalam kategori "baik". Indikator yang paling kuat menunjukkan pengaruh kepuasan pasien terhadap keputusan untuk tetap menggunakan layanan, dengan skor 4,16, diikuti oleh kesediaan pasien untuk terus berobat meskipun ada alternatif fasilitas lain, yang mendapatkan skor 4,00. Namun, kelemahan teridentifikasi pada aspek lingkungan, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas, yang dinilai hanya "cukup baik" dengan skor 3,42. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan medis dan mutu layanan sudah relatif baik, faktor-faktor yang terkait dengan fasilitas fisik dan kenyamanan masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas dan konsistensi dalam penerapan standar pelayanan sangat penting untuk memperkuat loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe.

4.1.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat secara tepat merepresentasikan variabel yang diukur. Hasil uji validitas terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ) menunjukkan bahwa seluruh item (KPRJ.1 hingga KPRJ.4) memiliki korelasi positif yang signifikan dengan skor total variabel (SUMKPRJ), dengan nilai Pearson Correlation berkisar antara 0,625 hingga 0,758 dan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap indikator KPRJ secara statistik mampu merepresentasikan konstruk kepuasan pasien dengan konsistensi yang baik. Oleh karena itu, instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe, Kalimantan Barat.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang	Signifikansi	Status
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ)	4	0,625 – 0,758	0,000	Valid
Mutu Pelayanan (MP)	6	0,463 – 0,758	0,000	Valid
Validitas Fasilitas Puskesmas (FP)	7	0,497 – 0,782	0,000	Valid
Loyalitas Pasien Rawat Jalan (LPRJ)	6	0,340 – 0,777	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1, uji validitas juga dilakukan untuk variabel Mutu Pelayanan (MP), Fasilitas Puskesmas (FP), dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (LPRJ). Sebagian besar item dalam variabel MP (MP1–MP6) menunjukkan korelasi signifikan terhadap skor total variabel, meskipun terdapat beberapa item dengan korelasi yang lebih rendah, seperti MP5. Namun, secara keseluruhan, instrumen ini tetap valid. Untuk variabel FP, seluruh indikator (FP.1–FP.7) menunjukkan korelasi signifikan dengan skor total SUMFP, dengan nilai korelasi tertinggi 0,782 dan terendah 0,497, yang menandakan validitas yang cukup kuat. Di sisi lain, semua item dalam LPRJ (LPRJ.1–LPRJ.6) juga terbukti valid, dengan nilai korelasi Pearson berkisar antara 0,340 hingga 0,777. Hasil ini menegaskan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kualitas data yang tinggi, mampu merepresentasikan konstruk dari masing-masing variabel dengan baik, dan layak digunakan untuk menguji pengaruh kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

4.1.3 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 2, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi internal yang memadai. Variabel Fasilitas Puskesmas (FP) menempati posisi tertinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,792, diikuti oleh Loyalitas Pasien Rawat Jalan (LPRJ) dengan nilai 0,724, dan Mutu Pelayanan (MP) sebesar 0,708. Meskipun variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ) memiliki nilai Cronbach's Alpha terendah, yaitu 0,604, nilai tersebut masih berada di atas ambang batas minimal 0,6, sehingga instrumen ini tetap dianggap reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam mengukur konstruk dari masing-masing variabel dengan konsistensi yang cukup stabil sepanjang waktu. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Citra Klinik (CK)	0,604	4
Kualitas Pelayanan (KP)	0,708	6
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,792	7
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ)	0,724	6

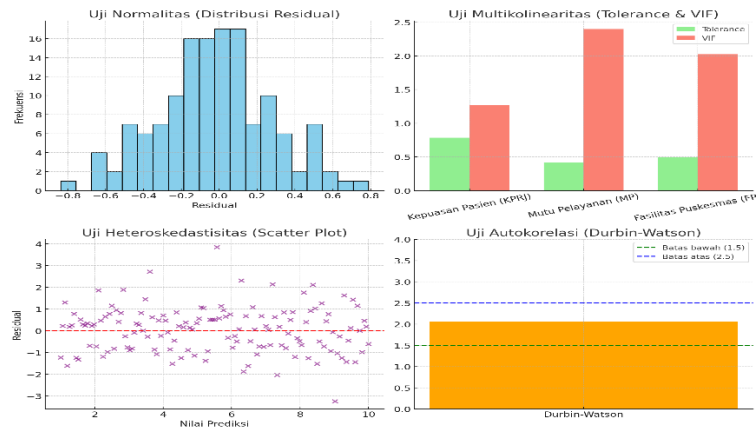
Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mampu memberikan informasi yang konsisten dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut. Dengan reliabilitas yang memenuhi kriteria, penelitian ini dapat melanjutkan ke tahap pengolahan data dan analisis hubungan antarvariabel. Keberhasilan instrumen dalam mempertahankan reliabilitas pada 139 responden pasien rawat jalan juga memperkuat validitas hasil penelitian. Hal ini memastikan bahwa setiap interpretasi terkait dengan kepuasan pasien, mutu pelayanan, fasilitas Puskesmas, dan loyalitas pasien didasarkan pada data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4.1.4 Hasil Uji Statistik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk dianalisis lebih lanjut. Uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,086, yang lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Selanjutnya, uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk semua variabel independen (Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Puskesmas) lebih besar dari 0,10, dan nilai

RESEARCH ARTICLE

VIF lebih kecil dari 10. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak terjadi korelasi tinggi antar variabel independen, sehingga masing-masing variabel memberikan kontribusi informasi yang unik dalam model. Dengan demikian, asumsi normalitas dan multikolinearitas terpenuhi, yang menegaskan kelayakan model untuk analisis lebih lanjut.



Gambar 3. Rata-rata Penilaian Responden

Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan melalui scatterplot menunjukkan pola penyebaran titik residual yang acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menyimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Selain itu, uji autokorelasi menggunakan metode Durbin-Watson menghasilkan nilai sebesar 2,062, yang berada dalam rentang yang diterima, yaitu antara 1,5 hingga 2,5. Ini mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari masalah autokorelasi antar residual. Secara keseluruhan, keempat uji statistik yang dilakukan (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi) menunjukkan bahwa model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik. Oleh karena itu, hasil analisis mengenai pengaruh kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe dapat diinterpretasikan dengan sah dan dapat dipercaya.

4.1.5 Hasil Analisis Verifikatif

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa mutu pelayanan (MP) dan fasilitas Puskesmas (FP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan (LPRJ), sementara kepuasan pasien (KPRJ) menunjukkan pengaruh yang relatif kecil. Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 1,063 + 0,018X_1 + 0,387X_2 + 0,350X_3,$$

Di mana mutu pelayanan (X_2) memiliki koefisien tertinggi sebesar 0,387, diikuti oleh fasilitas Puskesmas (X_3) dengan koefisien 0,350, dan kepuasan pasien (X_1) dengan koefisien 0,018. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor kualitas interaksi pelayanan dan ketersediaan sarana kesehatan memiliki peran yang lebih dominan dalam membangun loyalitas pasien dibandingkan dengan kepuasan pasien secara umum. Dengan demikian, strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien di Puskesmas Kuala Behe sebaiknya difokuskan pada optimalisasi kualitas layanan medis serta penyediaan fasilitas kesehatan yang lebih memadai dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Analisis Verifikatif

Variabel	Koefisien	Std. Error	Interpretasi
Konstanta	1,063	0,313	Nilai dasar loyalitas pasien tanpa pengaruh variabel lain

RESEARCH ARTICLE

Kepuasan Pasien (X_1)	0,018	0,080	Peningkatan kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien
Mutu Pelayanan (X_2)	0,387	0,093	Mutu yang lebih baik berkontribusi positif pada loyalitas
Fasilitas Puskesmas (X_3)	0,350	0,073	Fasilitas yang memadai paling dominan meningkatkan loyalitas

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji korelasi memperkuat temuan sebelumnya dengan menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan antara ketiga variabel independen dan loyalitas pasien rawat jalan. Nilai korelasi antara fasilitas Puskesmas dan loyalitas pasien berada dalam kisaran 0,647 hingga 0,782, yang menegaskan bahwa keberadaan fasilitas yang lengkap dan memadai menjadi faktor penting dalam menjaga kesetiaan pasien. Demikian pula, mutu pelayanan menunjukkan korelasi yang kuat dengan loyalitas pasien, dengan nilai korelasi berkisar antara 0,577 hingga 0,729. Sementara itu, kepuasan pasien memiliki korelasi yang lebih tinggi, dengan kisaran nilai 0,696 hingga 0,758. Selanjutnya, uji koefisien determinasi (R^2) menghasilkan nilai sebesar 0,531, yang berarti bahwa 53,1% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi dari kepuasan, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas. Sisanya, yaitu 46,9%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa model penelitian cukup efektif dalam menggambarkan dinamika loyalitas pasien di Puskesmas Kuala Behe. Namun, penelitian lebih lanjut masih diperlukan untuk mengkaji variabel lain seperti biaya layanan, aksesibilitas, dan citra lembaga kesehatan.

4.1.6 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian hipotesis pertama melalui uji t menunjukkan bahwa mutu pelayanan (MP) dan fasilitas Puskesmas (FP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan (LPRJ), dengan nilai signifikansi masing-masing 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, seperti keramahan, keterampilan, serta kepatuhan terhadap prosedur, bersama dengan kelengkapan fasilitas medis, memainkan peran penting dalam mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan di Puskesmas Kuala Behe. Sebaliknya, kepuasan pasien rawat jalan (KPRJ), yang diukur melalui aspek kemudahan pendaftaran, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai signifikansi 0,824 ($p > 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan administratif semata tidak cukup untuk membangun loyalitas pasien. Loyalitas lebih dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang konsisten dan ketersediaan fasilitas yang memadai.

Tabel 4. Hasil Uji t

Variabel	Beta	t hitung	Signifikansi	Status
Citra Klinik (CK)	0,018	0,223	0,824	Signifikan
Kualitas Pelayanan (KP)	0,387	4,157	0,000	Signifikan
Fasilitas Kesehatan (FK)	0,350	4,812	0,000	Signifikan

Pengujian lebih lanjut menggunakan uji F memperkuat temuan sebelumnya. Hasil analisis regresi menunjukkan nilai F hitung sebesar 50,931 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independent Kepuasan Pasien Rawat Jalan (KPRJ), Mutu Pelayanan (MP), dan Fasilitas Puskesmas (FP) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, keberhasilan Puskesmas dalam mempertahankan loyalitas pasien tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan ketersediaan fasilitas yang saling mendukung. Oleh karena itu, loyalitas pasien dapat dipandang sebagai refleksi dari pengalaman keseluruhan yang diterima pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 5. Hasil Uji f dan Koefisien korelasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R2	Sig. F	Status
CK, KP, FK → KPRJ	0,729a	0,531	0,520	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,531, yang berarti bahwa 53,1% variasi dalam loyalitas pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas. Nilai R sebesar 0,729 menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara ketiga variabel independen dengan loyalitas pasien.

4.2 Pembahasan

Analisis deskriptif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe menunjukkan hasil yang menggembirakan, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 3,94 (dari skala 5), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai layanan kesehatan sudah berada pada kategori baik. Kepuasan ini terutama muncul dari aspek kecepatan proses administrasi, kualitas interaksi dengan tenaga medis, serta sistem pencatatan dan pemberian obat yang dianggap cukup membantu pasien. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa kepuasan pasien bukan hanya cerminan dari pelayanan medis, tetapi juga dari pengalaman keseluruhan mereka. Skor rata-rata mutu pelayanan sebesar 3,85 menunjukkan kinerja yang solid dalam menjaga standar layanan, dengan tenaga medis yang telah melaksanakan prosedur dengan baik. Namun, fasilitas kesehatan, yang memperoleh skor rata-rata 3,80, masih memerlukan perbaikan, terutama pada fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, dan ketersediaan obat-obatan, yang menjadi indikator penting bahwa loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh aspek medis, tetapi juga kenyamanan lingkungan fisik di Puskesmas. Loyalitas pasien rawat jalan, dengan skor rata-rata 3,93, mencerminkan kecenderungan kuat pasien untuk tetap memilih Puskesmas Kuala Behe sebagai tempat layanan kesehatan utama. Faktor utama yang mendorong loyalitas ini adalah kepercayaan terhadap tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan reputasi Puskesmas. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas saling berkaitan erat dalam membentuk loyalitas pasien, serta mempertegas pentingnya keterpaduan antar variabel tersebut untuk menciptakan layanan kesehatan yang berkelanjutan.

Analisis verifikatif menunjukkan bahwa mutu pelayanan (MP) dan fasilitas Puskesmas (FP) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan (LPRJ), dengan kepuasan pasien (KPRJ) menunjukkan pengaruh yang lebih kecil. Hasil uji t menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas puskesmas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, sementara kepuasan pasien rawat jalan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas lebih dipengaruhi oleh aspek nyata seperti kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas, dibandingkan dengan kepuasan administratif semata. Uji F (ANOVA) juga menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (KPRJ, MP, dan FP) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan, dengan nilai F-hitung sebesar 50,931. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut dan loyalitas pasien, dengan $R^2 = 0,531$, yang berarti 53,1% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi kepuasan, mutu pelayanan, dan fasilitas. Meskipun kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memberikan kontribusi dalam model keseluruhan. Hasil ini menegaskan bahwa loyalitas pasien di Puskesmas Kuala Behe lebih ditentukan oleh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai, sementara kepuasan administratif tetap memiliki peran meskipun tidak dominan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas Kuala Behe memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien rawat jalan, meskipun terdapat variasi dalam kontribusi masing-masing variabel. Secara parsial, kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas, yang tercermin dari kepercayaan pasien terhadap

RESEARCH ARTICLE

tenaga medis serta kenyamanan yang dirasakan selama proses pelayanan. Mutu pelayanan juga berperan signifikan dalam membangun loyalitas pasien, terutama melalui sikap profesional, keterampilan, dan etika tenaga kesehatan yang menunjukkan kualitas interaksi yang baik antara tenaga medis dan pasien. Meskipun menjadi variabel dengan nilai rata-rata terendah, fasilitas Puskesmas tetap memberikan kontribusi penting terhadap loyalitas pasien, terutama terkait dengan ketersediaan sarana medis yang memadai, yang dapat memperkuat niat pasien untuk terus memilih Puskesmas Kuala Behe sebagai tempat layanan kesehatan mereka. Secara simultan, ketiga variabel tersebut—kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan fasilitas Puskesmas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Kuala Behe. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan tidak dapat dilakukan secara parsial. Sebaliknya, upaya perbaikan harus berjalan selaras antara pemenuhan kepuasan pasien, peningkatan mutu pelayanan, dan perbaikan fasilitas kesehatan agar tercipta layanan yang berkelanjutan dan meningkatkan loyalitas pasien.

6. Referensi

- Anggraini, S., Yulianti, F., Malik, R., Kosasih, K., & Nugroho, T. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra klinik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Kartika 0729 Bantul Yogyakarta. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 912–925.
- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal, Y. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Deepublish.
- Armalinda, A., & Hartini, I. (2020). Analisis pengaruh kepuasan pasien sebagai variabel intervening antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum daerah Lahat. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains (MES)*, 2(1), 67–76.
- Attriani, A. N. (2022). Tantangan dan isu strategis sumber daya kesehatan manusia pada puskesmas di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(3), 363–368.
- Dioputra, S., Rukhviyanti, N., & Rodji, A. P. (2022). Academic information system management to improve service quality to students during the Covid-19 pandemic at universities in Jambi Province. *International Journal of Social Service and Research*, 2(5), 453–459.
- Ferdiansyah, R., & Rukhviyanti, N. (2024). Design and implementation of e-government applications to improve public service efficiency in Margahayu district. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 5(01), 131–140.
- Hayati, N., & Rukhviyanti, N. (2022). Pengaruh e-commerce dan mobile marketing terhadap keputusan pembelian produk facial wash PT. Nasa Stockist R. 2137 Banjarnegara pada masa pandemi Covid-19. *Among Makarti*, 15(3).
- Hendajany, N., Sedarmayanti, Mulyani, S. R., & Riyad, S. (2023). *Buku Metode Penelitian*. CV. Budi Utama.
- Imamah, I., Putra, I. N. N. A., & Sardjijo, S. (2024). Pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada puskesmas di Kota Bima. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(1), 356–365.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

RESEARCH ARTICLE

- Kotler, P. T., Keller, K. L., Goodman, M., Brady, M., & Hansen, T. (2019). *Manajemen Pemasaran* (4 Eropa). Pearson.
- Kurniati, N., & Rukhviyanti, N. (2025). Minimarket sales optimization: Implementation of FP-Growth algorithm and MongoDB with Python. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 10(1), 550–558. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35314/2qh79f26>.
- Nisa, H. K., & Aristi, D. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Semesta Sehat (J-Mestahat)*, 3(1), 31–45.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
- Nugraha, B. W., & Novi Rukhviyanti. (2024). The effect of work engagement, work-life balance, and work overload on employee productivity: The role of job satisfaction as a mediating variable at BRI employees in Bandung city. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(0), 3808–3833.
- Nugraha, B. W., & Rukhviyanti, N. (2024). The effect of work engagement, work-life balance, and work overload on employee productivity: The role of job satisfaction as a mediating variable at BRI employees in Bandung city. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(2), 3808–3833.
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit ibu dan anak: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199–2205.
- Permatasari, C., Sari, R. E., Mecarisce, A. A., Solida, A., & Wardiah, R. (2022). Hubungan persepsi bauran pemasaran dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi Tahun 2022. *Malahayati Nursing Journal*, 4(2655–4712), 2925–2936.
- Pomeo, W. R. R., & Winarti, E. (2024). Dinamika implementasi kebijakan penempatan tenaga kesehatan di daerah terpencil: Tantangan dan realitas lapangan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), 2309–2329.
- Pryatama, D. N., & Rukhviyanti, N. (2025). Rancang bangun aplikasi stok barang dengan QRcode menggunakan metode waterfall dan framework Laravel pada konveksi Sfgiandra. *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 7(01), 71–89.
- Renwarin, V. R. D., Haryono, B., & Saporso, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan rehabilitasi medik di RSUD Sawah Besar Jakarta Pusat. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1950–1964.
- Rukhviyanti, N., & Ambarwati, A. (2023). Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja PT Toyota-Astra Motor NVDC Karawang. *Techno-Socio Ekonomika*, 16(2), 197. <https://doi.org/10.32897/techno.2023.16.2.2820>.
- Rukhviyanti, N., Suharti, L., & Azhari, A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan daya beli konsumen terhadap keputusan pembelian beras Lumbung Padi Indonesia (LPI) di pasar Perumnas. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 14(2), 97–107.
- S. Pohan, I. (2018). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.

RESEARCH ARTICLE

- Santoso, R. A., Rukhviyanti, N., & Hayati, N. (2023). Pemetaan lanskap riset human development index dan technology menggunakan data Scopus dengan analisis bibliometrik. *Media Jurnal Informatika*, 15(2), 123. <https://doi.org/10.35194/mji.v15i2.3480>.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image* (M. Nasrudin, Ed.; Cetakan ke). PT Nasya Expanding Management.
- Sudrajat, A. (2023). Loyalitas pasien di RSUD Dr. RS Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi ditinjau dari kepuasan pasien dengan fasilitas rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 117–124.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Susianta, I. (2021). Pengaruh kompetensi perawat dan perilaku perawat terhadap kinerja perawat dan loyalitas pasien rumah sakit umum Citra Medika Sidoarjo. *Sasanti: Journal of Economics and Business*, 2(1), 44–58.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening (Studi pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *PRAGMATIS*, 1(2), 72–80.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Andi.
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 61–77.
- World Health Organization. (2006). *Implementing the new recommendations on the clinical management of diarrhoea*.