

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasi pada Loyalitas Pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong

Eka Lena Suryani Dwi Putri^{1*}, Dadang Kusnadi²

Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pasundan, Indonesia
Bandung, Indonesia

Email: lenasdp.donavia@gmail.com¹, kusnadidadang1@gmail.com²

*Penulis korespondensi: lenasdp.donavia@gmail.com

Abstract. Health is an important investment for society because it serves as a fundamental asset that enables individuals to carry out their activities and responsibilities effectively. However, patient satisfaction and loyalty at UPT Puskesmas Babakan Tarogong have not yet met expectations. This study aims to analyze and examine the influence of service quality and physical facilities on patient satisfaction and their implications for patient loyalty at UPT Puskesmas Babakan Tarogong. The findings of this research are expected to provide valuable input for the management of UPT Puskesmas Babakan Tarogong in improving the quality of healthcare services. This study employed descriptive and verificative research methods. Data were collected through questionnaires using a consecutive sampling technique involving 100 patients as respondents. Field data collection was conducted in 2026. The data were analyzed using Path Analysis. The results indicate that, in general, patients perceive the service quality, physical facilities, patient satisfaction, and patient loyalty at UPT Puskesmas Babakan Tarogong as unsatisfactory. Furthermore, service quality and physical facilities have significant effects on patient satisfaction and patient loyalty, both partially and simultaneously. Patient satisfaction also has a significant positive effect on patient loyalty at UPT Puskesmas Babakan Tarogong.

Keywords: Path Analysis; Patient Loyalty; Patient Satisfaction; Physical Facilities; Quality of Service.

Abstrak. Kesehatan merupakan investasi bagi masyarakat, sebab kesehatan merupakan modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Loyalitas dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong tercatat belum memenuhi harapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien serta implikasi pada loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPT Puskesmas Babakan Tarogong dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong tentang kualitas pelayanan, fasilitas fisik, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong.

Kata Kunci: Fasilitas Fisik; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien; *Path Analysis*.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat sekaligus bagian dari hak setiap warga negara. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang mudah diakses, bermutu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam sistem pelayanan kesehatan, Puskesmas memiliki posisi strategis sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perseorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas menjadi penting karena kualitas pelayanan yang diterima pasien berkaitan dengan pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien tidak hanya mempertimbangkan aspek pelayanan tenaga kesehatan, tetapi juga ketepatan waktu pelayanan, kemampuan petugas, keramahan, kelengkapan fasilitas, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan Puskesmas perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas fisik sebagai bagian dari upaya memenuhi harapan pasien.

Kondisi tersebut juga relevan dengan situasi Puskesmas di Kota Bandung. Pada tahun 2024 terdapat 80 Puskesmas di Kota Bandung, dengan rasio Puskesmas terhadap populasi sebesar 0,93. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat perlu diimbangi dengan pengelolaan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan yang optimal. Salah satu Puskesmas yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan kinerja pelayanan adalah UPT Puskesmas Babakan Tarogong.

Fenomena pelayanan di UPT Puskesmas Babakan Tarogong menunjukkan adanya penurunan kinerja pelayanan. Data Penilaian Kinerja Puskesmas menunjukkan bahwa hasil cakupan pelayanan pendaftaran mengalami penurunan dari 92,4% pada tahun 2024 menjadi 87,1% pada tahun 2025, dengan rata-rata 89,7% dan berada pada kategori cukup. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan inisiatif, kreativitas, kerja sama, serta kedisiplinan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Selain kinerja pelayanan, jumlah kunjungan pasien juga mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 34.067 kunjungan pada tahun 2024 dan menurun menjadi 28.011 kunjungan pada tahun 2025. Penurunan tersebut menunjukkan adanya tantangan bagi Puskesmas dalam mempertahankan pemanfaatan pelayanan oleh pasien. Kondisi ini menjadi semakin penting karena keberlanjutan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan pasien, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan.

Hasil survei pendahuluan terhadap 30 pasien menunjukkan bahwa loyalitas pasien masih belum optimal dengan nilai rata-rata 2,91. Beberapa indikator menunjukkan bahwa pasien belum sepenuhnya memiliki keinginan untuk terus menggunakan pelayanan UPT Puskesmas Babakan Tarogong, belum sepenuhnya percaya bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan, dan belum seluruh pasien bersedia merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain.

Permasalahan loyalitas tersebut berkaitan dengan kepuasan pasien. Hasil survei pendahuluan menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 2,93. Pasien masih

memberikan penilaian yang relatif rendah terhadap beberapa aspek pelayanan, seperti kecepatan proses pendaftaran, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan jadwal, dan keramahan petugas. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan juga menunjukkan adanya permasalahan. Survei pendahuluan terhadap 30 pasien menghasilkan nilai rata-rata 2,92. Penilaian yang relatif rendah antara lain terdapat pada keterampilan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan, kecepatan dan ketepatan dokter dalam mendiagnosis penyakit, ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, serta kemampuan perawat dalam memberikan perhatian kepada pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Permasalahan lainnya terdapat pada fasilitas fisik. Hasil survei pendahuluan memperoleh nilai rata-rata fasilitas fisik sebesar 2,76. Aspek yang memperoleh penilaian relatif rendah terutama berkaitan dengan ketersediaan tempat parkir dan kelengkapan alat kesehatan yang dibutuhkan pasien. Fasilitas fisik merupakan bagian penting dalam pelayanan karena dapat mendukung kenyamanan pasien sekaligus menunjang proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan.

Secara konseptual, kualitas pelayanan dan fasilitas fisik dapat berkaitan dengan kepuasan pasien, sedangkan kepuasan pasien dapat berkaitan dengan loyalitas pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien yang memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan memiliki kemungkinan untuk menggunakan kembali pelayanan serta menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi memengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan pada masa berikutnya.

Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Namun, kondisi empiris pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan dapat berbeda karena dipengaruhi oleh karakteristik pasien, sumber daya, fasilitas, serta proses pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien pada UPT Puskesmas Babakan Tarogong.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas

pasien serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

2. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

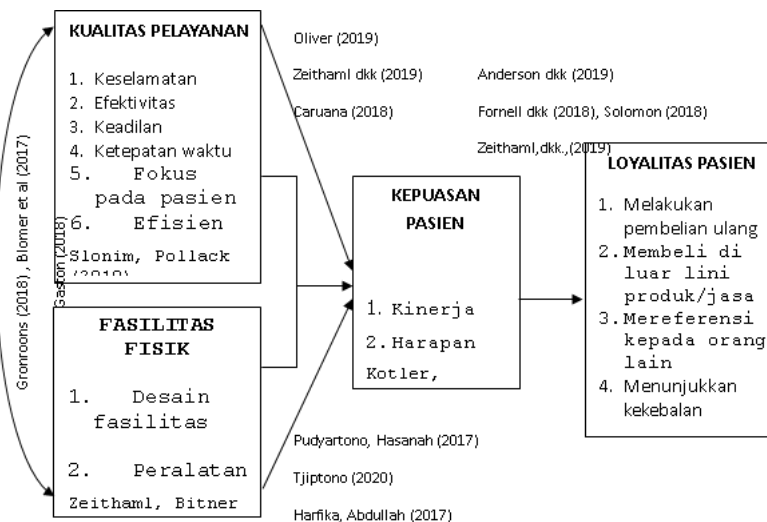
Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien (Selvi Mayang Sari, 2021;64). Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2019: Fornell dkk. 2018). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsi akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 2018). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (Solomon, 2018).

Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas (Zeithaml, dkk., 2019). Faktor terakhir dari efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2019), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain. Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Stuart, 2018). Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan

pelanggan juga menghasilkan suatu referal atau getok tular yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih banyak atas manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap peningkatan harga.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
- Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
- Kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

3. METODOLOGI PENELITIAN

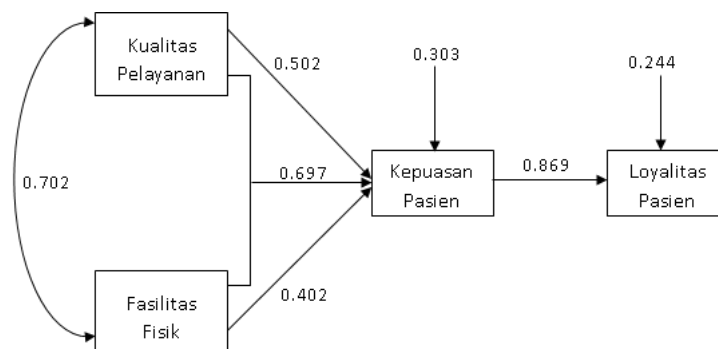
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel dalam model penelitian (Sekaran & Bougie, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di Puskesmas Babakan Tarogong yang berjumlah 2.334 orang pasien, Teknik sampling yang dipilih adalah *consecutive sampling*, berdasarkan perhitungan dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pasien. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur. Model

analisis jalur digunakan untuk menganalisis pada hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat (Juanim, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasi Pada Loyalitas Pasien UPT Puskesmas Babakan Tarogong

Hasil perhitungan analisis jalur dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Sa'adah, Tatong Hariyanto, Fatchur Rohman (2020) menunjukkan bahwa petugas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, pelayanan farmasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan. Selanjutnya Pudyartono dan Hasanah (2019) yang menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas fisik yang terdiri dari indikator kelengkapan alat, kebersihan gedung, penampilan karyawan dan ketersediaan tempat parkir (Tjiptono, 2020) apabila diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi variabel kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang seseorang terhadap kesesuaian kualitas pelayanan, pelayanan yang diharapkan, dan tidak ada pengaduan atau komplain, jasa yang tersedia, kualitas pelayanan dan fasilitas, kinerja, (Harfika dan Abdullah, 2020). Hasil ini mendukung pendapat penelitian terdahulu dari Herdita Sectio Caesaria, (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pasien pada puskesmas menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan Henry C et.al (2020), menyatakan bahwa faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kepuasan pasien meliputi antrian, tipe dan karakteristik antrian, kepatuhan kunjungan ke Puskesmas dan pengobatan program –program penyakit khusus waktu dispensing obat, sifat penyakit atau presentasi penyakit, status penerimaan pasien, pelaksanaan aturan waktu tunggu, fasilitas, inovasi otomatisasi teknologi dan komputerisasi, efisiensi layanan dan faktor operasional internal. Kiyai, Rattu, Maramis, Pangemanan (2019) menyatakan ada pengaruh pelayanan dalam bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan dimensi ketanggapan dan dimensi kehandalan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien.

Memiliki pasien yang loyal adalah suatu tujuan akhir dari Puskesmas, karena loyalitas pasien dapat menjamin kontinuitas Puskesmas dalam jangka panjang. Pada dasarnya loyalitas pasien dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu hal. Istilah loyalitas pasien sebetulnya berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas pasien pada merek tertentu. *customer loyalty* merupakan suatu ukuran keterikatan pelanggan terhadap sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pasien beralih ke merek layanan yang lain, apabila merek produk tersebut didapati adanya perubahan, baik menyangkut harga maupun atribut lain.

Loyalitas pasien merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, citra Puskesmas, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam kembalinya pasien secara konsisten. Salah satu contoh sikap positif yang diberikan oleh pasien yang telah loyal antara lain pembelian ulang, berusaha mencari produk dari satu pelayanan Puskesmas meskipun berada ditempat yang jauh dan juga tidak lagi mempertimbangkan merek lain untuk dibeli selain merk produk yang sering dibeli. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien baru. Pada jangka pendek, memperbaiki loyalitas pasien akan membawa profit pada pelayanan Puskesmas. Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih profitabel yaitu pasien bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pasien yang baru (Beerli et.al, 2020).

Pasien melakukan pembelian kembali setelah menggunakan produk atau jasa suatu Puskesmas merupakan informasi bagi Puskesmas untuk menetapkan strategi pemasaran. Pada umumnya Puskesmas memakai ukuran kepuasan pasien sebagai standar untuk memantau loyalitas pasien. Kepuasan saja tidak akan menciptakan loyalitas pasien tanpa ada kepercayaan.

Puskesmas sering terjebak pada asumsi bahwa kepuasan pasien yang paling penting untuk diperhatikan karena kepuasan pasien akan diikuti oleh pembelian ulang yang pada akhirnya akan menghasilkan keuntungan bagi Puskesmas. Hal ini cenderung bisa menyesatkan Puskesmas.

5. KESIMPULAN

Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan fasilitas fisik di UPT Puskesmas Babakan Tarogong, yaitu sebagai berikut: Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), fokus pada pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di UPT Puskesmas Babakan Tarogong diinterpretasikan dalam kriteria kurang berkualitas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan. Persepsi pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong mengenai fasilitas fisik diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu ketersediaan fasilitas tempat parkir untuk pasien dinilai kurang memadai, kebersihan ruang perawatan pasien kurang bersih, dan peralatan yang digunakan pelayanan berfungsi baik. Kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu ketepatan waktu dalam pemberian layanan dan efisiensi layanan administrasi. Loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong diinterpretasikan berada pada kategori kurang loyal. Hal ini terlihat dari kurang bersedia mencoba layanan atau fasilitas lain yang disediakan UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga apabila kualitas pelayanan yang dirasakan pasien baik, maka kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong akan meningkat. Fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga apabila fasilitas fisik yang dirasakan pasien baik, maka kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong akan meningkat. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien baik secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas fisik yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui intervening kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babakan Tarogong. Hal ini mengindikasikan

bahwa loyalitas pasien akan meningkat jika kualitas pelayanan dan fasilitas fisik sudah baik, sehingga kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Rekomendasi

Penerapan *reward* bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari serta evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien. Untuk pelayanan dokter di rumah sakit agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan training/seminar dengan topik-topik umum seperti pelayanan prima (*service excellent*), dan *communication skill* serta perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Perlu diadakan pelatihan berkala dengan tujuan menyamakan pengetahuan perawat dan staff administrasi mengenai alur pelayanan kepada pasien secara menyeluruh serta pihak Puskesmas melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*. Pihak Puskesmas dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*. Dilakukan pembinaan kepada seluruh staff rumah sakit terutama selain dokter dan perawat mengenai penerapan standar operasional prosedur terkait komunikasi efektif pada layanan maupun *grooming* yang ditetapkan perusahaan serta dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi rawat inap. Penerapan *reward* bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari serta evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien. Melakukan kerja sama dengan wilayah sekitar yang dapat digunakan sebagai lahan parkir serta penerapan standar operasional prosedur mengenai pemeliharaan alat secara rutin, sehingga alat – alat selalu dalam keadaan siap digunakan. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya loyalitas. Salah satunya adalah faktor proses pelayanan, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2019. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Aditama, T.Y. 2019. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Adrian, Payne. 2020. *The Essence of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Barnes, James G. 2018. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2018. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper,P.D. 2019. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Djaslim, Saladin. 2019, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Dube et. al. 2018, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, *Production and Operations Management*, 8, 301-317.
- Fandy, Tjiptono. 2020. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI Jatim.
- Fecikova, I. 2016, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2019, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries jurnal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2018, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hermawan, Kertajaya 2019. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Bandung : PT Rafika Aditama.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2019. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2018, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.
- Kotler,Philip., Kevin Lane Keller., Alexander Chernev, 2022. *Marketing Management Sixteenth* (16th ed.), United Kingdom: Pearson Education Limited.

- Kurtz D.L. et Clow K.E. 2018, *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lovelock, H Christopher and Wright K Lauren, 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.
- Mangkunegara, AP. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Manullang. M. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- McDougall, and Levesque. 2017, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Moh, Nazir, 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mullins and Walker. 2019, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Ningrum, Rinda Mustika. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1.
- Oh, Haemoon. 2019. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 18:67-82.
- Patterson, P.G and, Routh.A Spreng, 2018. Modelling Relationship between Perceived Value, Satisfaction and Repurchase Intentions in a Business-to-business, service context: an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management* 8: 4141-43.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.
- Pritchard, Michael and Rhian Silvestro, 2019. Applying The Service Profit Chain to Analyse Retail Performance: The case of the Managerial Strait-Jaket. *International od Service Journal Industry Management*, Vol. 16 No 4. pp. 337-356.
- Rambat, Lupiyoadi, 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Riduwan. 2018. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Robbins dan Coulter. 2018. *Manajemen*. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Rust, R.T., A.J. Zahorik, dan T.L. Keiningham. 2019. *Return on Quality : Measuring the Financial Impact of Your Company's Quest for Quality*. Chicago : Irwin
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2019, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Silvestro, Rhian and Stuart Cross, 2018. Applying The Service Profit Chain in a Retail Enviroment : Challenging the "satisfaction mirror". *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 3 pp. 244-268.

- Slonim, Murray, Pollack. 2016. *Integrating the Institute of Medicine's Six Quality Aims Into Pediatric Critical Care : Relevance and Applications*. *Pediatr Crit Care Med* 2005 Vol. 6 No. 3.
- Soderlund, M. and Öhman, N.,. 2018. "Behaviorial Intentions in Satisfaction Research Revisited", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53 – 66.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Trihendradi, C. 2018. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI.
- Trisnantoro, L. 2015. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Uma, Sekaran, 2018. *Research Methods For Business* " Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat.
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS).
- UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- Veithzal, Rivai, dan Sagala, Ella Jauvani. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Widyantoro, 2018. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Woodruff, Robert. 2019. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25[2]: 140-141.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.