



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 2039-2049

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kepuasan Pasien sebagai Kunci Loyalitas: Studi di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun

Wasis Suciantoro^{1✉}, Nurhaeni Sikki², Ayu Laili Rahmiyati³

Universitas Sangga Buana

Email: wsuciantoro@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan indikator kunci dalam menilai efektivitas layanan rumah sakit, karena pasien yang loyal lebih cenderung kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Penelitian ini menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun, khususnya pada pasien rawat jalan. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 144 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, yang selanjutnya berperan sebagai mediasi dalam meningkatkan loyalitas pasien. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan mutu layanan dan fasilitas rumah sakit sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien serta memberikan wawasan teoritis mengenai peran kepuasan pasien dalam model hubungan ini.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit*

Abstract

Patient loyalty is a key indicator in assessing the effectiveness of hospital services, as loyal patients are more likely to return and recommend the services to others. This study analyzes the influence of service quality and hospital facilities on patient loyalty, with patient satisfaction as a mediating variable at Level IV Hospital Madiun, specifically among outpatients. Using a quantitative approach, this research employs the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to examine the relationships between variables. Data were collected through questionnaires from 144 outpatients selected using the purposive sampling technique. The findings reveal that service quality and hospital facilities significantly affect patient satisfaction, which in turn serves as a mediator in enhancing patient loyalty. The implications of this study highlight the importance of improving service quality and hospital facilities as a strategy to enhance patient loyalty while also providing theoretical insights into the role of patient satisfaction in this relationship model

Keyword: *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Hospital*

PENDAHULUAN

Di era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan medis berkualitas, tetapi juga memastikan pengalaman pasien yang positif (R. A. Santoso et al., 2023). Kepuasan pasien menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, yang dipengaruhi oleh interaksi dengan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan kejelasan informasi yang diberikan (Aryminanto et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan mutu layanan dan inovasi dalam sistem pelayanan menjadi hal yang krusial bagi keberlanjutan rumah sakit (Fadhil et al., 2025).

Regulasi ketat dan mekanisme akreditasi yang diterapkan oleh pemerintah juga mendorong rumah sakit untuk memenuhi standar pelayanan dan keselamatan pasien (Kuswara et al., 2024). Standar Akreditasi Nasional Rumah Sakit (SNARS) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (Kemenkes, 2024). Akreditasi ini tidak hanya menjadi indikator kualitas, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Pryatama & Rukhviyanti, 2025).

Selain akreditasi, klasifikasi rumah sakit berdasarkan tipe dan tingkat layanan menentukan kapasitas dalam menangani pasien dengan berbagai tingkat kebutuhan medis. Rumah sakit tipe A hingga D memiliki cakupan layanan yang berbeda, dari pelayanan dasar hingga subspecialisasi yang lebih kompleks (Kemenkes No 43 Th 2019, 2019). Klasifikasi ini memastikan bahwa setiap rumah sakit dapat beroperasi sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung sistem rujukan dalam pelayanan kesehatan di

Indonesia (Nugraha & Rukhviyanti, 2024).

Penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa studi menegaskan hubungan positif antara mutu pelayanan termasuk aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dengan loyalitas pasien (Vigaretha & Handayani, 2018). Namun, penelitian lain menemukan bahwa mutu pelayanan tidak secara langsung mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pasien (Saroji, 2019). Bahkan, beberapa studi melaporkan pengaruh negatif yang tidak signifikan antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien (Sektianingsih et al., 2019). Perbedaan temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan penelitian terkait pengaruh langsung mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien (R. Santoso et al., 2023).

Penelitian mengenai fasilitas rumah sakit juga menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa studi menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit berkontribusi terhadap loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan (Sundoro et al., 2022; Tamonsang & Apriliyanto, 2020). Namun, studi lain menemukan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh langsung atau signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pasien (Novita et al., 2022; Sudrajat, 2023). Bahkan, ada penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas tidak memediasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien (Sudrajat, 2023). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa peran fasilitas dalam membangun loyalitas pasien masih menjadi perdebatan akademik.

Kepuasan pasien telah diidentifikasi sebagai variabel mediasi antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Sebagian besar penelitian mendukung hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas pasien (Vigaretha & Handayani, 2018). Namun, temuan lain justru menunjukkan bahwa kepuasan pasien bisa memiliki dampak negatif terhadap loyalitas dalam kondisi tertentu (Sektianingsih et al., 2019). Variasi ini mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas tidak selalu bersifat linier dan dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang belum sepenuhnya dijelaskan dalam penelitian sebelumnya.

Dengan adanya hasil penelitian yang bertentangan, diperlukan eksplorasi lebih lanjut mengenai peran kepuasan sebagai mediator serta interaksi antara mutu pelayanan dan fasilitas rumah sakit dalam membentuk loyalitas pasien. Studi mendatang dapat mempertimbangkan faktor kontekstual seperti karakteristik pasien, tingkat persaingan rumah sakit, serta pendekatan layanan yang lebih personal. Penelitian yang lebih komprehensif akan membantu memahami dinamika hubungan antara mutu pelayanan, fasilitas, kepuasan, dan loyalitas pasien dalam ekosistem layanan kesehatan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh mutu pelayanan

kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RS DKT Madiun, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Analisis dilakukan secara parsial dan simultan guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di RS DKT Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data dari 144 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data serta statistik inferensial untuk menguji hipotesis dan hubungan antar variabel. Pengolahan data dilakukan dengan SmartPLS guna memperoleh hasil yang lebih akurat dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai composite reliability di atas 0.7. Hasil uji convergent validity menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas yang ditentukan. Hal ini memastikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk masing-masing dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90, yang merupakan kriteria yang disarankan untuk memastikan validitas discriminant. Hasil uji HTMT ini memberikan bukti kuat bahwa model penelitian memiliki validitas discriminant yang baik.

Tabel 1. Construct Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
MPK	0.827	0.831	0.873	0.535
FRS	0.905	0.912	0.924	0.636
KP	0.742	0.743	0.838	0.564
LP	0.847	0.849	0.887	0.568

Berdasarkan Tabel 1 mengenai Construct Reliability, nilai Cronbach's alpha untuk setiap konstruk menunjukkan reliabilitas internal yang baik, dengan semua nilai berada di atas 0.7, yang mengindikasikan konsistensi internal yang memadai. Nilai Composite Reliability (rho_a dan rho_c) juga menunjukkan reliabilitas konstruk yang kuat, dengan nilai di atas 0.7 dan bahkan mendekati atau melebihi 0.9 pada konstruk FRS (0.912 dan 0.924), yang

menunjukkan bahwa indikator dalam konstruk tersebut memiliki konsistensi yang sangat baik. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk lebih dari 0.5, yang berarti bahwa variabel laten mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya, sehingga validitas konvergen terpenuhi. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik untuk mengukur konstruk yang diteliti.

Tabel 2. Pengujian R Square

	R-square	R-square adjusted
KP	0.569	0.563
LP	0.625	0.617

Berdasarkan hasil pengujian R-square pada Tabel 2, nilai R-square untuk variabel Kepuasan pasien (KP) sebesar 0,569, yang berarti bahwa variabel independen dalam model mampu menjelaskan 56,9% variasi dalam kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, nilai R-square adjusted sebesar 0,563 menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dalam model, yang mengindikasikan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel prediktor, model tetap memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Adapun untuk variabel Loyalitas Pasien (LP), nilai R-square sebesar 0,625 menunjukkan bahwa variabel independen dalam model dapat menjelaskan 62,5% variasi dalam loyalitas pasien, dengan R-square adjusted sebesar 0,617, yang menunjukkan bahwa setelah penyesuaian, model masih cukup kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 3. Pengujian Goodness of Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.078	0.078
d_ULS	1.686	1.686
d_G	0.583	0.583
Chi-square	486.01	486.01
NFI	0.743	0.743

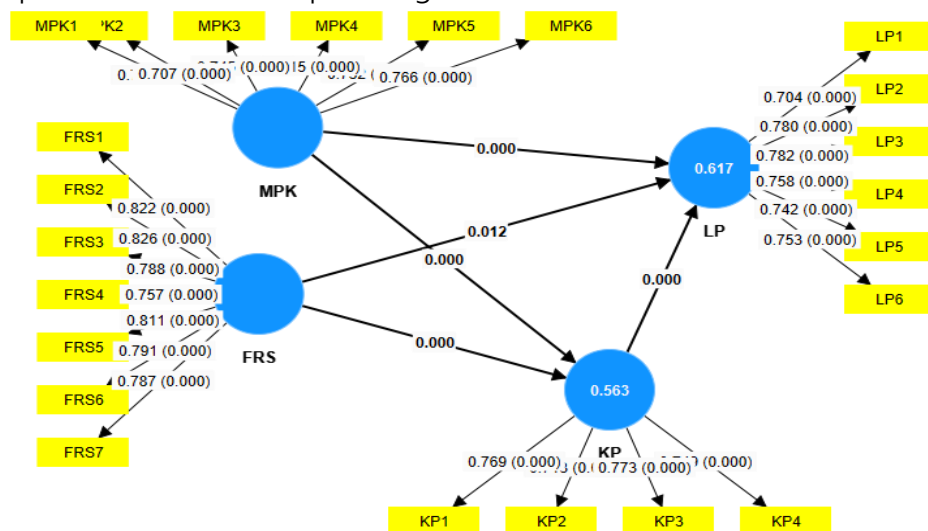
Berdasarkan hasil Tabel 3, pengujian Goodness of Fit, model yang diuji menunjukkan kesesuaian yang sama antara saturated model dan estimated model, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai SRMR (0.078), d_ULS (1.686), d_G (0.583), dan Chi-square (486.010) yang identik pada kedua model. Selain itu, nilai NFI sebesar 0.743 mengindikasikan bahwa model memiliki kecocokan yang cukup meskipun belum mencapai tingkat yang sangat baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model yang diestimasi memiliki tingkat kesesuaian yang dapat diterima dengan data penelitian.

Tabel 4. Pengujian F-Square

	KP	LP
FRS	0.416	0.06
MPK	0.297	0.106
KP		0.236

Berdasarkan hasil pengujian F-Square pada Tabel 4, nilai yang diperoleh menunjukkan besarnya efek prediktif dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Nilai F-Square sebesar 0,416 pada FRS terhadap dirinya sendiri menunjukkan efek yang kuat, sedangkan nilai 0,06 pada FRS terhadap KP menunjukkan efek yang lemah. Selanjutnya, KP memiliki nilai F-Square sebesar 0,236, yang menunjukkan efek sedang terhadap variabel lainnya. MPK juga menunjukkan pengaruh terhadap variabel lainnya dengan nilai 0,297 terhadap FRS dan 0,106 terhadap KP. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel dalam model memiliki efek prediktif yang bervariasi, di mana beberapa hubungan lebih kuat dibandingkan yang lain.

Bootstrapping pada SmartPLS sebagai teknik resampling yang digunakan untuk menguji signifikansi jalur dalam model struktural dengan mengambil sampel berulang dari data asli. Metode ini menghasilkan distribusi estimasi yang memungkinkan perhitungan nilai t-statistik dan interval kepercayaan. Dengan bootstrapping, peneliti dapat menilai stabilitas dan reliabilitas parameter model tanpa mengandalkan asumsi distribusi normal.



Gambar 1. Hasil Bootstrapping Pengujian Hipotesis

Gambar 1 menunjukkan hasil analisis model struktural menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan indikator reflektif pada variabel Fasilitas Rumah Sakit (FRS), Mutu Pelayanan Kesehatan (MPK), Kepuasan Pasien (KP), dan Loyalitas Pasien (LP).

Setiap indikator variabel ditampilkan dalam kotak kuning dengan nilai loading factor

yang ditunjukkan dalam kotak putih. Semua indikator memiliki nilai loading factor di atas 0.7, yang menunjukkan validitas konvergen yang baik. Hubungan antar variabel ditunjukkan dengan garis penghubung, beserta koefisien jalur dan p-value dalam kurung. Nilai p-value yang seluruhnya 0.000 (kecuali satu yang 0.012) menunjukkan signifikansi hubungan antar variabel. Lingkaran biru merepresentasikan nilai R-squared (R^2), yang menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Tabel 5. Pengujian Total Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
FRS -> KP	0.478	0.472	0.071	6.686	0.000
FRS -> LP	0.417	0.415	0.067	6.224	0.000
KP -> LP	0.453	0.453	0.08	5.636	0.000
MPK -> KP	0.403	0.41	0.078	5.197	0.000
MPK -> LP	0.439	0.447	0.058	7.547	0.000

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian Total Effects yang disajikan dalam Tabel 5, dapat dilihat bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang diuji dalam penelitian ini memberikan dampak yang nyata terhadap variabel dependen yang terkait. Secara lebih spesifik, variabel Fasilitas Rumah Sakit (FRS) terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (KP) dengan nilai koefisien 0.478, yang berarti bahwa semakin baik fasilitas rumah sakit yang disediakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Selain itu, FRS juga memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien (LP) dengan koefisien 0.417, yang menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit yang lebih memadai dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Pengaruh signifikan dari FRS terhadap KP dan LP ini semakin diperkuat oleh nilai T-statistics yang tinggi, masing-masing sebesar 6.686 dan 6.224, yang jauh melampaui batas minimum signifikansi statistik (≥ 1.96).

Selanjutnya, hasil analisis juga menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien (KP) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien (LP) dengan koefisien 0.453 dan nilai T-statistics sebesar 5.636. Ini berarti bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung akan menjadi lebih loyal terhadap rumah sakit, baik dalam bentuk kesediaan untuk kembali berobat di rumah sakit yang sama maupun dalam hal memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sementara itu, variabel Mutu Pelayanan Kesehatan (MPK) juga menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (KP) dengan koefisien

0.403, yang mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Selain itu, MPK juga berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien (LP) dengan koefisien 0.439, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dapat mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan di rumah sakit tersebut. Kedua hubungan ini memiliki nilai T-statistics yang signifikan, masing-masing sebesar 5.197 dan 7.547, yang menunjukkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan dan loyalitas pasien tidak terjadi secara kebetulan, tetapi memiliki signifikansi statistik yang kuat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa baik fasilitas rumah sakit maupun mutu pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Dengan kata lain, semakin baik kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan kemungkinan pasien untuk tetap setia dan terus menggunakan layanan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan implikasi yang penting bagi manajemen rumah sakit, yaitu bahwa investasi dalam peningkatan fasilitas rumah sakit serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Tabel 6. Pengujian Specific Indirect Effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
FRS -> KP -> LP	0.216	0.214	0.051	4.278	0.000
MPK -> KP -> LP	0.183	0.186	0.05	3.628	0.000

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian Specific Indirect Effects pada Tabel 5, ditemukan bahwa variabel Fasilitas Rumah Sakit (FRS) memiliki efek tidak langsung terhadap Loyalitas Pasien (LP) melalui Kepuasan Pasien (KP) dengan koefisien sebesar 0.216, nilai T-statistic 4.278, dan P-value 0.000, yang menunjukkan signifikansi statistik yang kuat. Demikian pula, Mutu Pelayanan Kesehatan (MPK) juga berpengaruh tidak langsung terhadap LP melalui KP dengan koefisien sebesar 0.183, nilai T-statistic 3.628, dan P-value 0.000, yang menunjukkan hubungan yang signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa baik FRS maupun MPK dapat meningkatkan loyalitas pasien secara tidak langsung dengan meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil pengujian Total Effects dan Specific Indirect Effects yang telah

disajikan, bahwa penelitian ini berhasil menjawab pertanyaan penelitian terkait pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RS DKT Madiun. Hasil analisis menunjukkan bahwa Fasilitas Rumah Sakit (FRS) dan Mutu Pelayanan Kesehatan (MPK) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (KP) dan Loyalitas Pasien (LP), baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi Kepuasan Pasien (KP).

Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, di mana mutu pelayanan kesehatan yang diwakili oleh MPK terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Selain itu, hasil pengujian Specific Indirect Effects juga menunjukkan bahwa baik FRS maupun MPK dapat meningkatkan loyalitas pasien secara tidak langsung dengan meningkatkan kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa mutu pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit merupakan faktor krusial dalam meningkatkan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien, sehingga strategi peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan fasilitas rumah sakit menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien di RS DKT Madiun.

SIMPULAN

Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa mutu pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan ini memperluas pemahaman tentang bagaimana strategi peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan loyalitas pasien. Hasil ini berimplikasi pada pengembangan kebijakan layanan yang lebih efektif. Studi lanjutan dapat mengeksplorasi faktor lain seperti peran teknologi dalam meningkatkan kepuasan pasien atau membandingkan efektivitas model pelayanan di berbagai tingkat rumah sakit untuk pemetaan strategi layanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryminanto, A., Kosasih, K., & Sofia, E. (2024). Menilai Dampak Beban Kerja, Disiplin, dan Keselamatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Bayu Asih: Studi pada Bidang Umum dan Hukum. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(4), 638–645.
- Fadhil, A., Al, K., Paskalis, S. A., & Rukhviyanti, N. (2025). Design Of A Web-Based Regional

- Food Ordering Information System At Seribu Rasa Restaurant. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 10(1).
- Kemenkes. (2024). *Fasilitas Kesehatan*. Kemkes.Go.Id.
<https://kemkes.go.id/id/layanan/fasilitas-kesehatan>
- Kemenkes No 43 Th 2019. (2019). *Pusat Kesehatan Masyarakat* (Issue 2).
- Kuswara, Z., Pasaribu, M., Fitriana, F., & Santoso, R. A. (2024). Artificial Intelligence in Financial Reports: How It Affects the Process's Effectiveness and Efficiency. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 13(2), 257–272.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34010/jika.v13i2.12730>
- Novita, D., Hidayatulloh, A. N., Renwarin, J. M. J., Santoso, R., & Mardikaningsih, R. (2022). Relationship Between Eco Transformational Leadership, Eco Training, and Employee Eco Behavior on Sustainable Corporate Performance of SMEs. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.900787>
- 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 (IJISE)*, 7(2), 3808–3833.
- Pryatama, D. N., & Rukhviyanti, N. (2025). *Rancang Bangun Aplikasi Stok Barang dengan QRcode Menggunakan Metode Waterfall dan Framwork Laravel pada Konveksi Sfgiandra*. 7(01), 71–89.
- 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>
- Santoso, R., Ismail, T., Taqi, M., & Yazid, H. (2023). Islamic Banking Adoption Indexed Biblioshiny Research Dimension. *ICOSTELM 2022*. <https://doi.org/10.4108/eai.4-11-2022.2328931>
- Saroji, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21.
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal of Business Studies*, 4(1), 17–29.
- 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.

Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *SOLUSI: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 17–29.

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.

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.