

Determinant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien: Peran Dari Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien

¹Susnimawi,²Kurniawati

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Korespondensi : kurniawati@stiabandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien pada klinik Pratama Polkes Kesdam III Siliwangi dengan melihat peran dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan survey explanatory untuk menguji hipotesis yang diajukan. Sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang yang dipilih secara random di klinik pratama polkes kesdam III siliwangi. Kemudian data diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS 23 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini didasarkan pada perolehan nilai pada uji parsial ataupun simultan. Penelitian ini memberikan implikasi manajerial khususnya bagi perusahaan untuk selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan, karena dalam industri layanan jasa, faktor pelayanan merupakan indikator dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien

Abstract

This study aims to determine the factors that can increase patient loyalty at the Siliwangi Kesdam III Primary Health Clinic by looking at the role of service quality and patient satisfaction. This type of research is quantitative by using explanatory surveys to test the hypotheses proposed. The sample in this study was 97 people who were randomly selected at the primary clinic of the Kesdam III Siliwangi Polkes. Then the data is processed using multiple regression analysis with the help of SPSS 23 for Windows software. The results showed that service quality and patient satisfaction significantly affected patient loyalty. These results are based on acquiring scores on partial or simultaneous tests. This study provides managerial implications, especially for companies to continuously improve the services provided because, in the service industry, the service factor indicates increasing satisfaction and loyalty.

Keyword: Quality of service, patient satisfaction, patient loyalty

1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit koronavirus 2019 (COVID-19) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus positif COVID-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi dengan DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah sebagai provinsi paling terpapar virus corona di Indonesia (Jaya, 2021). Menurut Bowen & Chen (2001) bahwa pelanggan yang terus berulang melakukan pembelian merupakan satu indikator bahwa pelanggan memiliki loyalitas. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, penjual jasa pertama-tama harus berusaha selalu memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan (Reichheld & Scheffer, 2000). Pelanggan yang puas merupakan aset penting bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka berniat untuk menggunakan kembali layanan ini dan merekomendasikannya

kepada keluarga dan teman mereka (Elleuch, 2008). Loyalitas pelanggan sangat penting dalam era persaingan yang ketat seperti sekarang. Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. (Imasari & Kurniawati, 2011) pemerintah sebagai penyedia layanan kesehatan harusnya memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat (Saputra, T dkk, 2023).

Kotler (2002) menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu institusi perlu memperoleh loyalitas pelanggannya. Pertama, pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberikan keuntungan besar kepada institusi yaitu penurunan marketing costs untuk mendapatkan pelanggan baru, serta peningkatan penjualan. Kedua, biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat, biaya operasional institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan yang loyal karena sesuai hukum pareto bahwa 20% pelanggan yang loyal dapat menghasilkan 80% laba perusahaan. Kelima, institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Terakhir, pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan (Setiawan, 2011). Pelanggan yang puas memiliki peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang di kemudian hari. Mereka akan berbelanja di toko atau membeli merek yang sama karena telah merasakan dan mengalami sendiri bagaimana kualitas produk/jasa yang dibelinya (Prasetya, R., 2019: 214).

Model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan Zeithaml dan Parasuraman banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien di banyak tempat. Model ini menyebutkan bahwa, pertanyaan mendasar yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1) Reliability (kehandalan): kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat; (2) Responsiveness (ketanggapan atau kepedulian): kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan; (3) Assurance (jaminan kepastian): kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya; (4) Empathy (perhatian): sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik; (5) Tangibles (wujud nyata): penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai.

Ada dua dimensi kepuasan pasien: (1) kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi: hubungan dokter pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan; dan (2) kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan (Krowinsky dan Steiber, 2000). Dari berbagai dimensi tentang pengukuran kepuasan pasien yang telah dikemukakan di atas, penulis cenderung untuk memilih dari dua dimensi sebagaimana dikemukakan tadi. Dari fenomena yang terjadi dari dimensi yang pertama tentang kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi, yaitu masalah kompetensi teknis. Kemudian untuk dimensi yang kedua, yaitu dari mutu pelayanan kesehatan atau kualitas pelayanan. Sudah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit, baik untuk kepentingan memperoleh gelar (Sarjana, Magister atau Doktor) atau penelitian untuk suatu kepentingan tertentu. Temuan dari penelitian-penelitian tersebut sangat bermanfaat bagi pihak manajemen klinik untuk melakukan

perubahan dan pembenahan pelayanan dalam rangka mewujudkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Berdasarkan data jumlah SDM yang peneliti dapat dari Fasyankes Klinik Pratama menunjukkan bahwa masih banyaknya tenaga klinik yang berpendidikan D3 (Diploma) dan S1 (Sarjana) di Fasyankes Klinik Pratama hal ini dapat terlihat pada tabel Jumlah Sumber Daya Manusia di Fasyankes Klinik Pratama Tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah SDM Fasyankes

Jenis Tenaga	Pendidikan Terakhir	Jumlah
Dokter	S1	2
Perawat	S1	5
Bidan	D3	2
Administrasi	D3	5
Petugas LAB	D3	1
Perekam Medis	D3	1
	Total	21

Sumber: Fasyankes Klinik Pratama, 2022

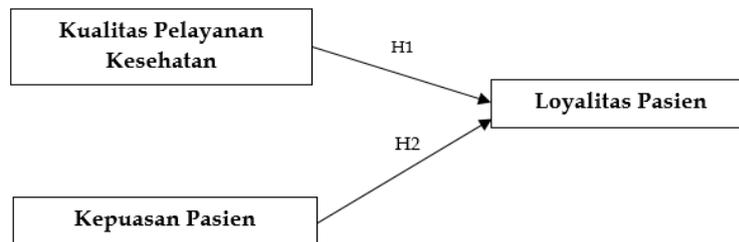
Dalam meningkatkan kepuasan pasien, pihak manajemen Fasyankes Klinik Pratama juga harus mampu memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan. Berbagai upaya dilakukan oleh Fasyankes Klinik Pratama dalam memberikan layanan kepada pasien dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan. Dalam meningkatkan kepuasan pasien, pihak manajemen Fasyankes Klinik Pratama juga harus mampu memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan. Berbagai upaya dilakukan oleh Fasyankes Klinik Pratama dalam memberikan layanan kepada pasien dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan. Namun demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masih dalam kategori baik meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak hal yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan yang memperoleh nilai terendah, yakni 3.938. Karena perihal pengaduan masih terdapat beberapa aduan yang belum terselesaikan dengan baik, begitu pula saran dan masukan yang di terima Fasyankes Klinik Pratama.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausal dari variabel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random Sampling. Alasan menggunakan teknik ini adalah jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Dengan cara ini hanya Pasien tahun 2021 Fasyankes Klinik Pratama. Polkes 03.09.01 Denkesyah 03.04.02 Kesdam III Siliwangi dan Pegawai Fasyankes Klinik Pratama yang dapat dijadikan sampel. Sehingga tidak semua populasi memperoleh peluang yang sama untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan sejumlah 97 orang. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert dengan lima opsi jawaban, berkisar antara 1: sangat tidak setuju, hingga 5: sangat setuju. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan regresi linier berganda, dengan software SPSS 23. Adapun item pengukuran dari masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan diukur oleh skala yang diadaptasi dari Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:46-47) yang terdiri atas 14 item.

2. Kepuasan Pasien diukur oleh skala yang dikembangkan oleh Nina Rahmayanty (2014: 96) yang memiliki 16 item.
3. Loyalitas Pasien diukur oleh skala yang dikembangkan oleh Baloglu (2002) dalam Gunawan dan Djati (2011:338) yang memiliki 17 item.



Gambar 1. Kerangka konseptual

Adapun hipotesis penelitiannya adalah:

H1 : terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Fasyankes Klinik Pratama Polkes 03.09.01 Denkesyah 03.04.02 Ksdam III Siliwangi.

H2 : terdapat Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Fasyankes Klinik Pratama Polkes 03.09.01 Denkesyah 03.04.02 Ksdam III Siliwangi.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik responden

Karakteristik responden	Persentasi
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	67%
Perempuan	33%
Usia	
20-29 tahun	18%
30-39 tahun	28%
40-49 tahun	34%
Diatas 50 tahun	20%
Status	
Kawin	82%
Belum Kawin	18%
Pendidikan	
S2	7%
S1	21%
D3	14%
SMA	53%
SMP	5%
SD	7%

Sumber: Data diolah 2022

Data dari tanggapan 97 responden menunjukkan bahwa 67% laki-laki dan 33% perempuan. Kemudian berdasarkan pada umur mayoritas responden berusia 40-49 tahun dan berpendidikan SMA dengan jumlah terbesar responden sebanyak 53%.

3.2 Analisis Deskriptif

Hasil uji analisis deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien ada pada kategori baik, baik dan baik.

Tabel 7. Analisis deskriptif

No	Variabel	Skor Rata-Rata	Interprestasi
1	<i>Kualitas Pelayanan</i>	3.70	Baik
2	<i>Kepuasan Pasien</i>	3.72	Baik
3	<i>Loyalitas Pasien</i>	3.59	Baik

Sumber: Pengolahan Kuisisioner, 2022

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien diperoleh nilai rata-rata pada uji validitas diatas 1,985. Jika nilai standar validitas yang diperoleh lebih dari 1,985, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Berikut hasil ui validitas kuisisioner penelitian ini:

Tabel 8. Uji Validitas

Item	r_s	t_{hitung}	$t_{0,05;97}$	Keputusan
x1-1	0,502	5,654	1,985	VALID
x1-2	0,803	13,121	1,985	VALID
x1-3	0,673	8,864	1,985	VALID
x1-4	0,531	6,104	1,985	VALID
x1-5	0,748	10,975	1,985	VALID
x1-6	0,725	10,269	1,985	VALID
x1-7	0,772	11,845	1,985	VALID
x1-8	0,866	16,904	1,985	VALID
x1-9	0,813	13,589	1,985	VALID
x1-10	0,842	15,225	1,985	VALID
x1-11	0,862	16,561	1,985	VALID
x1-12	0,826	14,278	1,985	VALID
x1-13	0,649	8,311	1,985	VALID
x1-14	0,769	11,730	1,985	VALID
x2-1	0,618	7,653	1,985	VALID
x2-2	0,834	14,715	1,985	VALID
x2-3	0,569	6,749	1,985	VALID
x2-4	0,518	5,907	1,985	VALID
x2-5	0,800	13,013	1,985	VALID
x2-6	0,741	10,748	1,985	VALID
x2-7	0,618	7,653	1,985	VALID
x2-8	0,834	14,715	1,985	VALID
x2-9	0,569	6,749	1,985	VALID
x2-10	0,518	5,907	1,985	VALID

x2-11	0,822	14,051	1,985	VALID
x2-12	0,692	9,334	1,985	VALID
x2-13	0,724	10,219	1,985	VALID
x2-14	0,828	14,389	1,985	VALID
x2-15	0,773	11,883	1,985	VALID
x2-16	0,782	12,236	1,985	VALID
y1	0,836	14,859	1,985	VALID
y2	0,757	11,290	1,985	VALID
y3	0,614	7,588	1,985	VALID
y4	0,731	10,439	1,985	VALID
y5	0,522	5,965	1,985	VALID
y6	0,691	9,329	1,985	VALID
y7	0,521	5,950	1,985	VALID
y8	0,419	4,495	1,985	VALID
y9	0,727	10,323	1,985	VALID
y10	0,660	8,573	1,985	VALID
y11	0,707	9,748	1,985	VALID
y12	0,706	9,729	1,985	VALID
y13	0,725	10,263	1,985	VALID
y14	0,678	8,982	1,985	VALID
y15	0,850	15,717	1,985	VALID
y16	0,735	10,550	1,985	VALID
y17	0,772	11,823	1,985	VALID

Sumber: Pengolahan Kuisisioner, 2022

Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Reliabilitas

Variabel	Skor Reliabilitas	r-critical	Informasi
<i>Kualitas Pelayanan</i>	0.906	0.6	Reliabel
<i>Kepuasan Pasien</i>	0.913	0.6	Reliabel
<i>Loyalitas Pasien</i>	0.913	0.6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Kuisisioner, 2022

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.950	3.173		1.245	.216
	Kualitas Pelayanan	.950	.261	.776	3.644	.000
	Kepuasan Pasien	.133	.239	.118	.556	.580

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Pengolahan Kuisisioner, 2022

Pengambilan Keputusan :

Output SPSS di atas memberikan nilai standardized beta Kualitas Pelayanan pada Uji Regresi Linier sebesar 0,776 dan signifikan pada 0,000 yang berarti Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Pasien. Nilai koefisien standardized beta 0,776 merupakan nilai hipotesis H1. Selanjutnya nilai standardized beta Kepuasan Pasien pada Uji Regresi Linier sebesar 0,118 dan signifikan pada 0,580 yang berarti Kepuasan Pasien mempengaruhi Loyalitas Pasien. Nilai koefisien standardized beta 0,118 merupakan nilai hipotesis H2.

3.3 Pembahasan

1. Koefisien regresi X1 adalah 0,950 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar satu satuan nilai akan meningkatkan Loyalitas Pasien sebesar 0,950 satuan nilai dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
2. Koefisien regresi X2 adalah 0,133 hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Kepuasan Pasien (X2), sebesar satu satuan nilai akan meningkatkan Loyalitas Pasien sebesar 0,133 satuan nilai dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,892 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (X2) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) pada Fasyankes Klinik Pratama. Nilai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Di Fasyankes Klinik Pratama adalah sebesar 79,57%. Nilai pengaruh ini dapat dikategorikan pengaruh yang tinggi sedangkan 20,43% adalah variabel lain yang mempengaruhi tetapi tidak diteliti.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah diuraikan di atas menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1). Kualitas Pelayanan di Fasyankes Klinik Pratama dalam hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik dengan skor 5023 dan skor tertinggi berada pada pernyataan Penampilan pegawai Fasyankes Klinik Pratama rapih dan bersih dengan skor sebesar 402 berada pada kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dengan Penampilan pegawai Fasyankes Klinik Pratama rapih dan bersih kemudian Kemampuan pegawai untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat lalu Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat selanjutnya Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai yang dijanjikan serta Pegawai melayani dan menghargai setiap masyarakat.; 2). Kepuasan Pasien di Fasyankes Klinik Pratama dalam hasil penelitian di lapangan juga diketahui bahwa Kepuasan Pasien sudah baik dengan skor 5778 dan skor tertinggi berada pada Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami dengan baik dan pernyataan pegawai menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing dengan skor sebesar 410 berada pada kategori tinggi. Hal ini dibuktikan dengan Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami dengan baik kemudian Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat lalu pegawai menjalankan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing selanjutnya pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan lalu terdapat pegawai yang selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh dan ada pegawai yang menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai dengan waktu yang ditentukan serta Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.; 3). Loyalitas Pasien di Fasyankes Klinik Pratama dalam hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa Loyalitas Pasien sudah baik dengan skor 5925 dan skor tertinggi berada pada pernyataan Kepercayaan bahwa Rumah Sakit akan menepati janji yang diberikan kepada pasien dengan skor sebesar 410 berada pada kategori tinggi. Hal ini

dibuktikan dengan Kepercayaan bahwa Rumah Sakit akan menepati janji yang diberikan kepada pasien dan percaya bahwa semua pertanyaan pasien akan dijawab tenaga medis secara sungguh-sungguh kemudian Keramahan para tenaga medis membuat senang pasien.

Selanjutnya beban yang akan diterima pasien ketika terjadi perubahan akan lebih kecil dibanding harus pindah ke Rumah Sakit yang lain lalu pasien mau merekomendasikan Rumah Sakit kepada pasien lain dan Membolehkan nama dan komentar yang positif kepada Rumah Sakit untuk dipergunakan sarana promosi klinik. 4) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (X2) di Fasyankes Klinik Pratama memberikan pengaruh sebesar 79,57% terhadap Loyalitas Pasien.

5. SARAN

Berdasarkan hasil dari perhitungan tersebut Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pasien (X2) Fasyankes Klinik Pratama mempengaruhi Loyalitas Pasien termasuk pada kategori berpengaruh sangat kuat. Sedangkan sisanya sebesar 20,43% lagi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Jumlah responden merupakan kekurangan penelitian ini sehingga disarankan untuk penelitian lanjutan supaya menambah jumlah responden. Hal lainnya yang harus dilakukan adalah menambah data demografi responden sehingga hasil penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan demografi responden. Penelitian ini sebaiknya dilakukan secara berkala setiap satu tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bowen, J. T., Chen, S., Bowen, J. T., & Chen, S. (2001). International Journal of Contemporary Hospitality Management Emerald Article : The relationship between customer loyalty and customer satisfaction The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 213– 122 217.
- [2] Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. International Journal of Health Care Quality Assurance, 21(7), 692–705. <https://doi.org/10.5925/09526860810910168>
- [3] Farida Styaningrum. 2019. Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Al Hasanah Kota Madiun).
- [4] Febriani Kezia Haryanto. 2019. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Hemodialisa Muslimat Nu Cipta Husada.
- [5] Ghozali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [6] Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. Jurnal.
- [7] Hardiyansyah, (2018) Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Domensi, Indikator dan Implementasinya) edisi revisi Penerbit Gava Media.

-
- [8] Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada, Depok
- [9] Imasari, K., & Kurniawati, K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi (FE)*, 10(3), 183–192.
- [10] Jaya, Indra. 2021. Reformasi Sistem Kesehatan Nasional pada tanggal 20 Januari 2021 Oleh Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan (PKMK) Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM
- [11] Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- [12] Rahmayanty, N. (2014). *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta: Graha Ilmu.
- [13] Saputra, T., Zuhdi, S., Aguswan, A., Affrian, R., Eka, E., Sufi, W., & Harahap, J. R. (2023). Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 197-211.
- [14] Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan. Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama. Bandung
- [15] Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Soehartono Irwan, (2015). *Metode Penelitian Sosial, Suatu Teknik Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, Remaja Rosda Karya, Bandung
- [17] Sudarmanto. (2018). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [18] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Wibowo, (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Ke-5. Jakarta. Rajawali Press.