

Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Sinta Amelia Rahmawati^{1*}, Muhamad Ganda Saputra², Nuryati³

^{*1,2,3} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan

Alamat: Jl. Plalangan No.KM, RW.02, Wahyu, Plosowahyu, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan

Corresponding: sintaameliaahmawati@gmail.com

Abstract. Patient loyalty is a critical indicator of healthcare service success that is heavily influenced by the quality of service provided and the availability of adequate facilities. This study aimed to analyze the relationship between service quality, facility standards, and outpatient loyalty at Klinik Islam Gotong Royong Babat. A quantitative research design with a cross-sectional approach was conducted. The study population comprised an average of 1,117 outpatients at Klinik Islam Gotong Royong Babat. A sample of 89 respondents was determined using the Lemeshow formula and selected via purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using simple and multiple logistic regression tests. Descriptive results showed that service quality was rated as good (50.6%), facilities were categorized as adequate (56.2%), and patient loyalty was classified as high (84.3%). Bivariate analysis revealed significant relationships between service quality and patient loyalty ($p = 0.001$), as well as facilities and patient loyalty ($p < 0.000$). Multivariate analysis demonstrated that both service quality ($p = 0.001$; $\text{Exp}(B) = 2.065$; 95% CI = 1.330--3.208) and facilities ($p = 0.006$; $\text{Exp}(B) = 1.727$; 95% CI = 1.172--2.543) significantly influenced patient loyalty, with service quality identified as the most dominant factor. Service quality and facility availability significantly affect outpatient loyalty at Klinik Islam Gotong Royong Babat. Consequently, the clinic management should continuously maintain high standards of service quality while systematically upgrading its physical facilities to foster long-term patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Loyalty, Outpatient Care

Abstrak. Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah rata-rata pasien rawat jalan Klinik Islam Gotong Royong Babat sebanyak 1.117 pasien dengan besar sampel 89 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi logistik sederhana dan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik (50,6%), fasilitas berada pada kategori cukup (56,2%), dan loyalitas pasien berada pada kategori loyal (84,3%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien ($p=0,001$) dan fasilitas dengan loyalitas pasien ($p<0,000$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($p=0,001$; $\text{Exp}(B)=2,065$; 95% CI=1,330–3,208) dan fasilitas ($p=0,006$; $\text{Exp}(B)=1,727$; 95% CI=1,172–2,543) berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang paling dominan. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Oleh karena itu, klinik perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan fasilitas secara berkelanjutan guna meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Loyalitas Pasien, Rawat Jalan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan sangat penting dan dibutuhkan setiap hari karena kesehatan

merupakan salah satu hak yang sangat besar bagi masyarakat dan harus selalu terpenuhi (Nugraha et al., 2023). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah pelayanan rawat jalan, yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa menjalani rawat inap (Fauziah et al., 2023). Pelayanan rawat jalan diselenggarakan oleh berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya klinik kesehatan. Pelaksanaan pelayanan tersebut melibatkan tenaga kesehatan profesional, seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, yang berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada pasien, klinik kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan sosial, tetapi juga sebagai organisasi yang menyelenggarakan pelayanan secara berkelanjutan. (Asrofi & Aquinia, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia jasa kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta menyampaikan layanan secara tepat sesuai dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan terbentuk dari kesesuaian antara layanan yang dirasakan pasien (*perceived service*) dengan harapan pasien terhadap layanan tersebut. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien akan menyebabkan kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien (Sulistiyowati, 2018).

Jumlah kunjungan pasien lama di Klinik Islam Gotong Royong Babat menunjukkan pola yang berfluktuasi setiap bulannya. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien lama dari waktu ke waktu. Jika dibandingkan dengan nilai rata-rata kunjungan pasien lama sebesar 1117,5, terlihat bahwa pada bulan Januari hingga April serta bulan Mei dan Juli tahun 2025, jumlah kunjungan pasien lama berada di atas rata-rata. Sebaliknya, pada bulan Juni, Agustus, September, Oktober, dan November tahun 2025, jumlah kunjungan pasien lama berada di bawah rata-rata, sedangkan pada bulan Desember tahun 2025 terjadi peningkatan yang cukup signifikan dan kembali berada di atas rata-rata. Pola ini menggambarkan bahwa tingkat loyalitas pasien rawat jalan masih bervariasi dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Fluktuasi jumlah kunjungan pasien lama tersebut belum secara langsung menunjukkan penyebab tertentu, namun memberikan gambaran adanya fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut terkait faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Dilakukan wawancara peneliti dengan kepala pemasaran pada bulan September 2025 di Klinik Islam Gotong Royong Babat, didapatkan

permasalahan sebagai berikut seperti pasien mengeluh terkait kelancaran pelayanan pendaftaran pada waktu-waktu tertentu seperti saat waktu sholat, ketika petugas harus melaksanakan ibadah karna tidak tersedia petugas pengganti. Situasi ini menyebabkan peningkatan waktu tunggu yang menimbulkan keluhan pasien dan kurang ramahnya petugas dan berdasarkan wawancara klinik tidak pernah melakukan survey kepuasan pasien. Serta berdasarkan Survey peneliti pada tanggal 21 Oktober 2025 dengan metode observasi, ditemukan permasalahan pada fasilitas penunjang yang masih belum optimal, ditandai dengan keterbatasan area parkir khususnya untuk kendaraan roda empat serta ruang tunggu pasien yang kurang nyaman.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan berdasarkan perspektif pasien, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen klinik dalam meningkatkan mutu dan kenyamanan pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2025 di Klinik Islam Gotong Royong Babat, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan rata-rata kunjungan Januari–September 2025 sebanyak 1.117 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 89 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert empat poin yang terdiri atas 38 butir pertanyaan, meliputi 18 item kualitas pelayanan, 14 item fasilitas, dan 6 item loyalitas pasien. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan seluruh variabel dinyatakan valid dan reliabel. Data yang diperoleh kemudian diolah melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating, selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Analisis data meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel, analisis bivariat menggunakan regresi logistik sederhana untuk

mengidentifikasi hubungan antarvariabel, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda guna menentukan variabel yang paling dominan memengaruhi loyalitas pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

1) Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	39,3
	Perempuan	54	60,7
Usia	Remaja (10–19 tahun)	4	4,5
	Dewasa (20–59 tahun)	57	64,0
	Lansia (≥ 60 tahun)	28	31,5
Pendidikan Terakhir	SD	30	33,7
	SMP/MTs	18	20,2
	SMA/MA/SMK	28	31,5
	Sarjana	11	12,4
	Lainnya	2	2,2
Pekerjaan	PNS	8	9,0
	TNI/Polri	3	3,4
	Wiraswasta	29	32,6
	Petani	32	36,0
	Ibu Rumah Tangga	6	6,7
	Pelajar/Mahasiswa	4	4,5
	Lainnya	7	7,9
Jarak Tempat Tinggal dengan Klinik	<3 km	32	36,0
	3–7 km	35	39,3
	7–11 km	21	23,6
	>11 km	1	1,1
Frekuensi Kunjungan dalam 3 Tahun Terakhir	1 kali	2	2,2
	2 kali	37	41,6
	3 kali	28	31,5
	4 kali	9	10,1
	>4 kali	13	14,6

Berdasarkan Tabel 1, dari 89 responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 orang (60,7%). Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada kategori dewasa (20–59 tahun), yaitu sebanyak 57 orang (64,0%), sedangkan proporsi paling kecil adalah kelompok remaja (10–19 tahun), yaitu sebanyak 4 orang (4,5%). Berdasarkan pendidikan terakhir, proporsi terbesar adalah responden berpendidikan SD sebanyak 30 orang (33,7%), sedangkan proporsi terkecil adalah kategori lainnya sebanyak 2 orang (2,2%).

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai petani, yaitu sebanyak 32 orang (36,0%), diikuti oleh wiraswasta sebanyak 29 orang (32,6%), sedangkan proporsi terkecil adalah TNI/Polri sebanyak 3 orang (3,4%). Berdasarkan jarak tempat tinggal dengan klinik, sebagian besar responden memiliki jarak 3–7 km, yaitu sebanyak 35 orang (39,3%), sedangkan hanya 1 orang (1,1%) yang memiliki jarak lebih dari 11 km. Sementara itu, berdasarkan frekuensi kunjungan dalam tiga tahun terakhir, sebagian besar responden telah melakukan kunjungan sebanyak 2 kali, yaitu 37 orang (41,6%), sedangkan frekuensi kunjungan paling sedikit adalah 1 kali, yaitu 2 orang (2,2%).

2) Data Khusus

a) Identifikasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dan Dimensi

Kualitas Pelayanan di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Variabel/Dimensi Kualitas Pelayanan	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	Baik	45	50,6
	Cukup	40	44,9
	Kurang	4	4,5
Reliability	Baik	64	71,9
	Cukup	21	23,6
	Kurang	4	4,5
Assurance	Baik	67	75,3
	Cukup	18	20,2
	Kurang	4	4,5
Tangible	Baik	61	68,5
	Cukup	24	27,0
	Kurang	4	4,5
Responsiveness	Baik	49	55,1
	Cukup	35	39,3
	Kurang	5	5,6
Empathy	Baik	67	75,3
	Cukup	18	20,2
	Kurang	4	4,5

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa dari 89 responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat, sebanyak 45 responden (50,6%) menilai kualitas pelayanan rawat jalan dalam kategori baik, 40 responden (44,9%) menilai cukup, dan 4 responden (4,5%) menilai kurang. Berdasarkan masing-masing dimensi kualitas pelayanan, dimensi reliability dinilai baik oleh 64 responden (71,9%), assurance oleh 67 responden (75,3%), tangible oleh 61 responden (68,5%), responsiveness oleh 49 responden (55,1%), dan empathy oleh 67 responden (75,3%). Dengan demikian, seluruh dimensi kualitas pelayanan rawat jalan

mayoritas berada dalam kategori baik. Persentase penilaian baik tertinggi terdapat pada dimensi assurance dan empathy, masing-masing sebesar 75,3%, sedangkan persentase terendah terdapat pada dimensi responsiveness, yaitu sebesar 55,1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat, meskipun masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi responsiveness.

b) Identifikasi Fasilitas Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Fasilitas Rawat Jalan dan Dimensi Fasilitas di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Variabel/Dimensi Fasilitas	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Fasilitas Rawat Jalan	Baik	31	34,8
	Cukup	50	56,2
	Kurang	8	9,0
Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Baik	39	43,8
	Cukup	46	51,7
	Kurang	4	4,5
Kebersihan	Baik	69	77,5
	Cukup	15	16,9
	Kurang	5	5,6
Estetika dan Tata Ruang	Baik	54	60,7
	Cukup	29	32,6
	Kurang	6	6,7
Lahan Parkir	Baik	49	51,7
	Cukup	34	38,2
	Kurang	9	10,1
Kenyamanan Ruang Tunggu	Baik	37	41,6
	Cukup	40	44,9
	Kurang	12	13,5

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa dari 89 responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat, sebagian besar responden menilai fasilitas rawat jalan dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 50 responden (56,2%), sedangkan 31 responden (34,8%) menilai baik dan 8 responden (9,0%) menilai kurang. Berdasarkan masing-masing dimensi fasilitas, kebersihan memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu sebanyak 69 responden (77,5%). Selanjutnya, dimensi estetika dan tata ruang dinilai baik oleh 54 responden (60,7%), lahan parkir oleh 49 responden (51,7%), dan ketersediaan sarana dan prasarana oleh 39 responden (43,8%).

Sementara itu, pada dimensi kenyamanan ruang tunggu, sebagian besar responden menilai dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 40 responden (44,9%), diikuti kategori baik

sebanyak 37 responden (41,6%) dan kategori kurang sebanyak 12 responden (13,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum fasilitas rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat dinilai cukup, meskipun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan sarana dan prasarana, serta fasilitas lahan parkir. Masukan responden juga menunjukkan perlunya perhatian terhadap luas area parkir, kenyamanan tempat duduk, dan ketersediaan pendingin ruangan agar kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan dapat ditingkatkan.

c) Identifikasi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Dimensi Loyalitas Pasien di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Variabel/Dimensi Loyalitas Pasien	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Loyalitas Pasien Rawat Jalan	Loyal	75	84,3
	Tidak Loyal	14	15,7
Pembelian Ulang	Loyal	61	68,5
	Tidak Loyal	28	31,5
Rekomendasi	Loyal	68	76,4
	Tidak Loyal	21	23,6
Kesetiaan Menggunakan Produk/Layanan	Loyal	63	70,8
	Tidak Loyal	26	29,2

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa dari 89 responden di Klinik Islam Gotong Royong Babat, sebagian besar responden memiliki loyalitas dalam kategori loyal, yaitu sebanyak 75 responden (84,3%), sedangkan 14 responden (15,7%) termasuk dalam kategori tidak loyal. Berdasarkan masing-masing dimensi loyalitas, pada dimensi pembelian ulang, sebanyak 61 responden (68,5%) berada dalam kategori loyal dan 28 responden (31,5%) tidak loyal. Pada dimensi rekomendasi, sebanyak 68 responden (76,4%) loyal dan 21 responden (23,6%) tidak loyal. Sementara itu, pada dimensi kesetiaan menggunakan produk/layanan, sebanyak 63 responden (70,8%) loyal dan 26 responden (29,2%) tidak loyal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat memiliki tingkat loyalitas yang baik. Dimensi dengan persentase loyalitas tertinggi adalah rekomendasi, yaitu sebesar 76,4%, sedangkan persentase loyalitas terendah terdapat pada dimensi pembelian ulang, yaitu sebesar 68,5%.

d) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Babat.

Tabel 5. Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Variabel	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP (B)	
						Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	.417	.124	11.328	0.001	1.517	1.190	1.934
constant	-19.235	6.049	10.113	0.001	0000		

Berdasarkan tabel 4. 23 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan variabel loyalitas pasien. Nilai koefisien regresi logistik sederhana diperoleh konstanta (B_0) sebesar -19,235 dan koefisien variabel kualitas pelayanan (B_1) sebesar 0,417. Dengan demikian model regresi logistik yang terbentuk adalah:

$$f = \frac{1}{1 + e^{-(-19.235+0.417)}}$$

Keterangan :

F	Probabilitas atau peluang pasien menjadi loyal
E	Bilangan Euler ($\approx 2,71828$).
-19.235	Konstanta (β_0).
0.417	Koefisien regresi variabel fasilitas (β_1).

Konstanta sebesar -19.235 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan bernilai nol atau tidak mengalami peningkatan, maka peluang dasar pasien untuk menjadi loyal relatif kecil. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,417 bernilai positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin besar peluang pasien untuk menjadi loyal. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien bersifat searah, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan meningkatnya peluang loyalitas pasien.

Hasil analisis menunjukkan nilai *Odds Ratio (OR)* atau *Exp(B)* sebesar 1,517 dengan interval kepercayaan 95% (CI 95%) sebesar 1,190–1,934 seluruh rentang interval berada di atas angka 1, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien bersifat positif dan signifikan secara statistik. Hal ini

menunjukkan bahwa pasien yang memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik mempunyai peluang 1,517 kali lebih besar untuk menjadi pasien loyal dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas pelayanan kurang baik.

Tabel 4. *omnibus tests of model coefficients*

		Chi-square	df	Sig
Step 1	Step	38.590	1	0.000
	Block	38.590	1	0.000
	Model	38.590	1	0.000

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,25$ maka variabel kualitas pelayanan memenuhi syarat untuk dimasukkan ke dalam pemodelan multivariat.

e) Analisis Hubungan Fasilitas dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Babat.

Tabel 5. Hasil Uji Hubungan Fasilitas dengan Loyalitas Pasien

Variabel	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP (B)	
						Lower	Upper
Fasilitas	.229	.065	12.539	.000	1.257	1.108	1.427
constant	-6.238	2.152	8.400	.004	.002		

Sumber : Data Primer, di olah 2026

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang antara fasilitas dengan loyalitas pasien. Nilai koefisien regresi logistik sederhana diperoleh konstanta (B_0) sebesar -6,238 dan koefisien variabel fasilitas (B_1) sebesar 0,229. Dengan demikian model regresi logistik yang terbentuk adalah:

$$f = \frac{1}{1 + e^{-(-6.238+0.229)}}$$

Keterangan :

F	Probabilitas atau peluang pasien menjadi loyal
E	Bilangan Euler ($\approx 2,71828$).
-6.238	Konstanta (β_0).
0.229	Koefisien regresi variabel fasilitas (β_1).

Konstanta sebesar -6,238 menunjukkan bahwa apabila variabel fasilitas bernilai nol

atau tidak mengalami peningkatan, maka peluang dasar pasien untuk menjadi loyal relatif kecil. Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,229 bernilai positif, yang berarti semakin baik fasilitas yang diterima pasien, maka semakin besar peluang pasien untuk menjadi loyal. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa hubungan antara fasilitas dan loyalitas pasien bersifat searah, sehingga peningkatan kualitas fasilitas akan diikuti dengan meningkatnya peluang loyalitas pasien.

Hasil analisis menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) atau $\text{Exp}(B)$ sebesar 1,257 dengan interval kepercayaan 95% (CI 95%) sebesar 1,108–1,427 seluruh rentang interval berada di atas angka 1 yang menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien bersifat positif dan signifikan secara statistik. Hal ini berarti pasien yang menilai fasilitas dalam kategori baik mempunyai peluang 1,257 kali lebih besar untuk menjadi pasien loyal dibandingkan dengan pasien yang menilai fasilitas dalam kategori kurang baik.

Tabel 6. Tabel *omnibus tests of model coefficients*

		Chi-square	df	Sig
Step 1	Step	27.699	1	0.000
	Block	27.699	1	0.000
	Model	27.699	1	0.000

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,25$ maka variabel fasilitas memenuhi syarat untuk dimasukkan ke dalam pemodelan multivariat.

f) Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat

Tabel 7. Hasil Uji Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Loyalitas Pasien

Variabel	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP (B)	
						Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	0.725	0.225	10.423	0.001	2.065	1.330	3.208
Fasilitas	0.546	0.198	7.641	0.006	1.727	1.172	2.543
Constant	-53.318	16.455		0.001			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dengan loyalitas pelayanan saling berhubungan karna kedua variabel independent $< 0,05$. Serta berdasarkan variabel independent (kualitas pelayanan dan fasilitas) yang paling dominan berhubungan dengan variabel dependen (Loyalitas) jika

dilihat dari $\text{Exp}(B)$ adalah variabel kualitas pelayanan dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 2.065 lebih besar dari nilai $\text{Exp}(B)$ fasilitas yakni sebesar 1.727. Nilai koefisien regresi logistik berganda diperoleh konstanta (B_0) sebesar -53,318, koefisien kualitas pelayanan (B_1) sebesar 0,725, dan koefisien fasilitas (B_2) sebesar 0,546. Model regresi logistik berganda yang terbentuk adalah:

$$f = \frac{1}{1 + e^{-(-53.318 + 0.725X_1 + 0.546X_2)}}$$

Keterangan :

F	Probabilitas atau peluang pasien menjadi loyal
E	Bilangan Euler ($\approx 2,71828$).
-53.318	Konstanta (β_0).
0.725	Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1).
0.546	Koefisien regresi variabel fasilitas (X_2).

Konstanta sebesar -53,318 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka peluang pasien untuk menjadi loyal relatif kecil. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,725 dan koefisien fasilitas sebesar 0,546 bernilai positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima pasien, maka semakin besar peluang pasien untuk menjadi loyal.

Hasil analisis didapatkan OR variabel kualitas pelayanan lebih besar yaitu 2.065 dengan nilai CI 95% (1.330 – 3.208) yang artinya kualitas pelayanan yang baik mempunyai peluang 2.065 kali untuk menghasilkan pasien yang loyal dibandingkan dengan variabel fasilitas.

b. Pembahasan

Berdasarkan masing-masing dimensi, *assurance* dan *empathy* memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu masing-masing sebanyak 67 responden (75,3%), diikuti *reliability* sebanyak 64 responden (71,9%), *tangible* sebanyak 61 responden (68,5%), dan *responsiveness* sebanyak 49 responden (55,1%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam memberikan rasa aman, perhatian, serta pelayanan yang andal. Namun, dimensi *responsiveness* masih memperoleh penilaian baik paling rendah sehingga aspek kecepatan dan ketanggapan petugas masih perlu terus ditingkatkan.

Menurut peneliti, tingginya penilaian kualitas pelayanan pada penelitian ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat telah berusaha menerapkan prinsip pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient centered*

care). Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan citra klinik di masyarakat. Oleh karena itu, aspek pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien seperti keramahan petugas, kesopanan dalam berkomunikasi, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta ketepatan pelayanan perlu dipertahankan secara konsisten. Namun demikian, klinik tetap perlu meningkatkan aspek daya tanggap (*responsiveness*), terutama dalam menjaga kelancaran pelayanan pendaftaran pada waktu-waktu tertentu agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden (56,2%) menilai fasilitas di Klinik Islam Gotong Royong Babat dalam kategori cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mampu mendukung proses pelayanan kesehatan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih optimal bagi pasien. Fasilitas merupakan seluruh sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Berdasarkan masing-masing dimensi, kebersihan memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu sebanyak 69 responden (77,5%), diikuti estetika dan tata ruang sebanyak 54 responden (60,7%), serta lahan parkir sebanyak 49 responden (55,1%). Sementara itu, dimensi ketersediaan sarana dan prasarana didominasi kategori cukup, yaitu sebanyak 46 responden (51,7%), dan dimensi kenyamanan ruang tunggu juga didominasi kategori cukup sebanyak 40 responden (44,9%) serta memiliki penilaian kurang tertinggi, yaitu 12 responden (13,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun kebersihan dan penataan fasilitas telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien, ketersediaan sarana dan prasarana serta kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih optimal..

Menurut peneliti, dominannya penilaian fasilitas dalam kategori cukup menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mampu mendukung pelayanan kesehatan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian. Aspek yang telah dinilai baik oleh pasien, terutama kebersihan lingkungan pelayanan, perlu dipertahankan melalui pemeliharaan dan pengawasan secara rutin. Sementara itu, aspek yang perlu ditingkatkan adalah kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan area parkir, khususnya bagi kendaraan roda empat, mengingat masih terdapat keluhan terkait fasilitas tersebut. Perbaikan fasilitas secara bertahap dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan serta mendukung peningkatan loyalitas pasien terhadap Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hampir seluruh responden (84,3%) di

Klinik Islam Gotong Royong Babat berada pada kategori loyal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki komitmen untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan yang sama secara berulang dan tidak mudah berpindah ke fasilitas kesehatan lain. Menurut Kotler and Keller (2009) dalam (Pamungkas & Guridno, 2019) Loyalitas pasien dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu kesediaan menggunakan kembali pelayanan yang tersedia, tidak mudah berpindah ke fasilitas kesehatan lain, serta kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada keluarga, teman, maupun masyarakat sekitar. Berdasarkan masing-masing indikator, kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain memperoleh kategori loyal tertinggi, yaitu sebanyak 68 responden (76,4%), diikuti kesetiaan menggunakan pelayanan sebesar 63 responden (70,8%), dan kesediaan menggunakan kembali pelayanan sebesar 61 responden (68,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga bersedia merekomendasikan Klinik Islam Gotong Royong Babat kepada orang lain dan tetap memilih klinik tersebut sebagai tempat memperoleh pelayanan kesehatan, meskipun kesediaan untuk melakukan kunjungan kembali masih perlu terus ditingkatkan. (Pamungkas & Guridno, 2019).

Tingginya loyalitas pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Islam Gotong Royong Babat. Kepercayaan tersebut menjadi dasar terbentuknya hubungan jangka panjang antara pasien dan klinik. Menurut peneliti, loyalitas pasien tidak muncul secara tiba-tiba tetapi terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang baik secara terus-menerus. Semakin positif pengalaman yang diperoleh pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk tetap menggunakan pelayanan yang sama pada masa mendatang.

Peneliti berpendapat bahwa loyalitas pasien merupakan hasil dari berbagai aspek pelayanan yang diterima selama memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi aspek yang berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang baik, yang tercermin melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan, estetika dan tata ruang, ketersediaan lahan parkir, serta kenyamanan ruang tunggu, dapat mendorong pasien untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik sederhana diketahui bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat ($p\text{-value} = 0,001$; $\text{Exp}(B) = 1,517$; $\text{CI } 95\% = 1,190\text{--}1,934$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai kualitas pelayanan lebih baik memiliki peluang sebesar 1,517 kali lebih besar untuk menjadi loyal dibandingkan pasien yang menilai kualitas pelayanan kurang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif selama pasien menerima pelayanan kesehatan. Pengalaman positif tersebut dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di fasilitas yang sama ketika membutuhkan pengobatan di masa mendatang.

Menurut peneliti, adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien Klinik Islam Gotong Royong Babat sangat memperhatikan mutu pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang cepat, ketepatan petugas dalam memberikan tindakan, kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kesehatan, keramahan dalam berkomunikasi, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik. Kepercayaan tersebut kemudian berkembang menjadi loyalitas yang ditunjukkan melalui keinginan pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan Klinik Islam Gotong Royong Babat kepada keluarga maupun orang lain. Peneliti juga berpendapat bahwa loyalitas pasien tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan secara berulang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan pasien merasa puas, percaya, dan akhirnya menjadi loyal terhadap klinik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, perbaikan sistem pelayanan, peningkatan komunikasi antara petugas dan pasien, serta evaluasi mutu pelayanan secara berkala agar loyalitas pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik sederhana diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat ($p\text{-value} = 0,000$; $\text{Exp}(B) = 1,257$; $\text{CI } 95\% = 1,108\text{--}1,427$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai fasilitas klinik lebih baik memiliki peluang sebesar 1,257 kali lebih besar untuk menjadi loyal dibandingkan pasien yang menilai fasilitas kurang baik. Menurut Purba et al. (2024), fasilitas pelayanan kesehatan tidak hanya

mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga meliputi kebersihan lingkungan, estetika dan tata ruang, ketersediaan lahan parkir, serta kenyamanan ruang tunggu. Seluruh aspek tersebut berperan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Oleh karena itu, semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin besar peluang pasien untuk tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Menurut peneliti, adanya hubungan antara fasilitas dengan loyalitas pasien pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien Klinik Islam Gotong Royong Babat memperhatikan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia selama menerima pelayanan kesehatan. Kebersihan lingkungan klinik, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, kondisi toilet, pencahayaan ruangan, serta fasilitas pendukung lainnya menjadi aspek yang dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin besar pula peluang terbentuknya loyalitas pasien. Peneliti juga berpendapat bahwa fasilitas yang baik dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap klinik karena mencerminkan keseriusan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Meskipun fasilitas bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, keberadaan fasilitas yang nyaman dan memadai dapat meningkatkan pengalaman positif pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Klinik Islam Gotong Royong Babat perlu terus melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas secara berkala agar kenyamanan pasien tetap terjaga dan loyalitas pasien dapat terus dipertahankan maupun ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat. kualitas pelayanan ($p\text{-value} = 0,001$; $\text{Exp}(B) = 2,065$; $\text{CI } 95\% = 1,330\text{--}3,208$) dan fasilitas ($p\text{-value} = 0,006$; $\text{Exp}(B) = 1,727$; $\text{CI } 95\% = 1,172\text{--}2,543$). Nilai $p\text{-value}$ pada kedua variabel yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pasien. Selain itu, nilai $\text{CI } 95\%$ pada kedua variabel tidak melintasi angka 1, sehingga hubungan tersebut bermakna secara statistik. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan loyalitas pasien karena memiliki nilai $\text{Exp}(B)$ yang lebih besar dibandingkan fasilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menilai kualitas pelayanan lebih baik memiliki peluang sebesar 2,065 kali untuk menjadi loyal, sedangkan pasien yang menilai fasilitas lebih baik memiliki peluang sebesar 1,727 kali untuk menjadi loyal. Temuan ini menunjukkan bahwa

loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. Pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung oleh fasilitas yang lengkap, bersih, nyaman, dan tertata dengan baik akan meningkatkan kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Islam Gotong Royong Babat.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih dominan dibandingkan fasilitas. Hal ini terlihat dari nilai Exp(B) kualitas pelayanan sebesar 2,065 yang lebih tinggi dibandingkan fasilitas sebesar 1,727. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien lebih menekankan aspek pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dibandingkan kondisi fisik fasilitas. Pasien cenderung lebih memperhatikan bagaimana petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, responsif, dan mampu memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, fasilitas tetap menjadi faktor penting karena dapat mendukung kenyamanan pasien dan memperkuat persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut peneliti, loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat terbentuk karena adanya sinergi antara kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional membuat pasien merasa dihargai serta memperoleh perhatian yang baik selama menjalani pengobatan. Di sisi lain, fasilitas yang bersih, nyaman, dan memadai memberikan rasa aman dan kenyamanan selama pasien berada di klinik. Kombinasi kedua faktor tersebut menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik. Peneliti juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan karena dalam pelayanan kesehatan, interaksi langsung antara pasien dan tenaga kesehatan merupakan pengalaman utama yang dirasakan pasien. Pasien mungkin dapat menerima keterbatasan fasilitas tertentu, namun akan sulit mempertahankan loyalitas apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, Klinik Islam Gotong Royong Babat perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah baik, disertai dengan pemeliharaan serta pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan agar loyalitas pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan pada masa yang akan datang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di Klinik Islam Gotong Royong Babat berada pada kategori baik, fasilitas berada pada kategori cukup, dan loyalitas pasien termasuk dalam kategori loyal. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien

rawat jalan, baik secara parsial maupun simultan, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang paling dominan memengaruhi loyalitas pasien. Oleh karena itu, Klinik Islam Gotong Royong Babat disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik serta meningkatkan aspek responsiveness melalui pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, perbaikan fasilitas, khususnya pada sarana, prasarana, dan kenyamanan ruang tunggu, perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien, seperti kepuasan, kepercayaan, citra klinik, aksesibilitas, biaya pelayanan, dan komunikasi tenaga kesehatan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif

DAFTAR REFERENSI

- Anisa Dwi Anggraini, Indra Hastuti, & Adam Sasando. (2025). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Selogiri Kabupaten Wonogiri. *MASMAN Master Manajemen*, 3(3), 267–275. <https://doi.org/10.59603/masman.v3i3.979>
- Asrofi, M. Y., & Aquinia, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 3300. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3871>
- Bas, A. G., & Syahria, N. (2025). Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Servqual : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9, 10482–10489.
- Bhebeb Oscar, Mmd. S. (2019). *Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur*. 9, 1–11.
- Ekawaty, D., Windarti, S., Aksha, N. A., & Nailah, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Relationship Between Service Quality And Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia , 5 Stikes Yapika Makassar. 6(1). <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tempel I Sleman Rika Faiturohmi 1 Anung Pramudyo 2. 11(2), 81–99.
- Faiz, M. N., Ritonga, F. R., Anjaini, N., Sukma, A., & Sembiring, P. (2025). Kajian Literatur : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Literature Review : Factors Affecting the Quality of Health Services in Hospitals. 8(5), 2212–2217. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7453>
- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4(1), 43–50. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.808>
- Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., & Fardani, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Hermansyah, Darmana, A., & Nur'aini. (2019). Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.
- Megawati, E., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan

- Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* :, 5(2461–0593).
- Nugraha, A., Idayanti, S., & Rahayu, K. (2023). Penerapan Konsep “Quality of Care” Dalam. *Pancasakti Law Journal*, 1(2), 259–266. <https://doi.org/10.24905/>
- Nur Hasanah, S. N.; Daris Z. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang*, 9(2), 185–191.
- Nurahma, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(4). <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>
- Pamungkas, P. A., & Guridno, E. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna Motor Vespa Di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Manajeme*, 15(1), 86–97.
- Pasaribu, M. W., & Purnama, E. D. (2024). *Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. 4(7), 2346–2364. <https://doi.org/10.59141/comserva.v4i7.2715>
- Petra Surya Mega Wijaya, SE, M. S., & Lomi, R. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. 61–77.
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). S tudi Literatur: Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 50–60.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center*. 2(1), 1–17.
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan. *Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47. <https://doi.org/10.35473/prohealth.v6i1.2702>
- Saputra, D. I., & Mustikawati, I. S. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Repository Universitas Unggul*, 1–10.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1), 61–72. <file:///C:/Users/virar/Downloads/Documents/1538-2544-1-SM.pdf>
- Simanjuntak, S. F., Bayhakki, & Dewi, Y. I. (2022). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal Sidomulyo Kota Pekanbaru Mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Riau Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau Email : silvafriscilla3*. 7(2), 38–44.
- Slamet, M. K., dr.Festy Ladyani, M. K., La Ode Asrianto, SKM., M. K., Ns. Rusdi., S.Kep., M. K., Khairunnisa, SKM., M.M., M. ke., dr. Sri Maria Puji Lestari, M. P. K., Dian Rachma Wijayanti, M. S., Ade Devriany, SKM, M. K., Abas Hidayat, M. P., dr. Dalfian, M.Kes., S. K., Sri Nurcahyati, SKM., M. E., Dr.Tessa Sjahriani, dr., M. K., Ns. Armi, S.Kep., M. K., Nurul Widya, S.Si., M. S., & Ns. Rogayah, SKep, M. K. (2023). *BUKU AJAR METODE PENELITIAN* (M. S. Sudirman (ed.)). CV Science Techno Direct.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Manggabarani, P. H. & A. S., Lestari, F. P., Irawati, N., & L, I. C. D. (2023). *Loyalitas Pelanggan* (E. Damayanti (ed.); cetakan 1). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo.

- S.Pd (ed.); Cetakan Ke). Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Teddy, Chandra, SE., M., Stefani Chandra, B.Bus.Com, M., Layla Hafni, S, SE, M., & CV. (2020). *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty* (M. T. H. S.S (ed.); Cetakan pe). CV IRDH.
- Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2452–2463.
- Tri, A., Kurniawan, A., & Arief, M. Y. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rsud Asembagus Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 3(1), 147–160.
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. T. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasi* (M. K. Septi Budi Sartika, M.Pd M. Tanzil Multazam , S.H. (ed.); Cetakan pe). UMSIDA PRESS.