

Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Klinik Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Pada Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di Klinik Ammyn

Agisna Fitria^{1*}

¹*Universitas Nusa Putra, fitria.agisna_mn22@nusaputra.ac.id*

Abstract: *This study aims to analyze the influence of clinics on patient satisfaction and loyalty for inpatients and outpatients at the Ammyn Clinic. Service quality is the main factor influencing patient satisfaction and loyalty, which in this study was measured using the SERVQUAL dimensions, including reliability, responsiveness, assurance and empathy. Apart from that, clinic image is also an important variable that shapes patient perceptions and trust in the health services provided. This research used a survey method with a population of all inpatients and outpatients at the Ammyn Clinic, and a purposive sampling technique with certain criteria, so that 150 respondents were obtained as a sample calculated using the Slovin formula. The research results show that service quality and clinic image have a significant effect on patient satisfaction, and patient satisfaction directly influences their loyalty. These findings emphasize the importance of improving service quality and managing clinic image on an ongoing basis to build patient satisfaction and loyalty, which in turn can increase the competitiveness and sustainability of Ammyn Clinic in the healthcare industry. It is hoped that this research can be a reference for developing strategies to improve services and clinic image, as well as providing practical benefits for clinic management and the wider community.*

Kata Kunci: *Service Quality, Clinic Image, Patient Satisfaction, and Patient Loyalty*

*** E-mail penulis terkait:** fitria.agisna_mn22@nusaputra.ac.id

ISSN: 3047-2393 (Online)

<https://senmabis.nusaputra.ac.id/>

INTRODUCTION

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien dalam sektor kesehatan, khususnya di klinik-klinik kesehatan yang memberikan layanan rawat inap dan rawat jalan. (Fadhila & Diansyah, 2018) Klinik sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non-medis. Faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, kelengkapan fasilitas, serta kejelasan informasi medis menjadi aspek penting dalam membangun citra positif klinik di mata pasien. Selain itu, loyalitas pasien merupakan indikator keberhasilan klinik dalam memberikan layanan yang berkualitas, di mana pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikan kepada orang lain. Klinik Ammyn sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasiennya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, serta bagaimana kepuasan tersebut berdampak pada citra klinik dan loyalitas pasien di Klinik Ammyn.

Dalam industri layanan kesehatan, kualitas layanan dan citra klinik merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (Musa, 2022). Klinik Ammyn sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan

kualitas layanan serta citra kliniknya guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, baik untuk pasien rawat inap maupun rawat jalan. Kualitas layanan dalam sektor kesehatan mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu pelayanan, kompetensi tenaga medis, fasilitas yang tersedia, serta keramahan dan empati staf terhadap pasien. Layanan kesehatan yang berkualitas tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas mereka. Loyalitas pasien menjadi elemen krusial dalam industri ini, karena pasien yang loyal cenderung kembali menggunakan layanan di klinik yang sama serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Selain kualitas layanan, citra klinik juga memiliki peran penting dalam membangun persepsi masyarakat terhadap suatu fasilitas kesehatan. Citra yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Faktor-faktor yang memengaruhi citra klinik meliputi reputasi klinik, testimoni dari pasien sebelumnya, serta kualitas komunikasi yang diterapkan oleh pihak klinik kepada pasien dan keluarga mereka. Fenomena yang sering terjadi di berbagai klinik adalah ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap layanan yang diberikan dengan kenyataan yang mereka terima. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada rendahnya loyalitas pasien terhadap klinik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana pengaruh kualitas layanan dan citra klinik terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik Ammyn. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh temuan yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam

merancang strategi peningkatan layanan serta membangun citra klinik yang lebih baik, sehingga Klinik Ammyn dapat terus meningkatkan daya saingnya di industri layanan kesehatan.

Klinik Ammyn menjadi klinik yang profesional dan bertumbuh, harus sejalan dengan kemampuan SDM dalam beradaptasi terhadap tuntutan lingkungan. (Gunawan & Saragih, 2019) Perubahan inovasi dipahami sebagai sebuah proses dimana organisasi menciptakan dan menentukan masalah. Pihak klinik harus secara aktif mengembangkan pengetahuan baru dan berinovasi, untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Pengetahuan inilah yang menjadi kemajuan untuk klinik Ammyn.

LITERATURE REVIEW

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan di suatu klinik dan merekomendasikannya kepada orang lain. Griffin (2005), loyalitas pelanggan dapat ditandai dengan: 1) Pembelian ulang Pasien kembali ke klinik untuk mendapatkan layanan kesehatan. 2) Merekomendasikan kepada orang lain Pasien berbagi pengalaman positif dan menyarankan klinik kepada orang lain. 3) Tidak terpengaruh oleh pesaing – Pasien tetap setia meskipun ada pilihan lain yang tersedia. Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan citra klinik yang terbentuk dalam benak mereka. Oleh karena itu, klinik perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu optimal guna mempertahankan loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan elemen krusial dalam manajemen layanan kesehatan yang berfokus pada hubungan

jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Griffin (2005), loyalitas pelanggan dapat ditandai dengan beberapa indikator, seperti pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, dan ketidakpengaruhannya oleh pesaing.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kepuasan. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung untuk kembali ke klinik dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas layanan yang tinggi, termasuk keterampilan tenaga medis, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas, sangat berkontribusi pada tingkat kepuasan ini. Selain itu, komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan juga memainkan peran penting. Ketika pasien merasa didengar dan dipahami, kepercayaan mereka terhadap klinik akan meningkat, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas mereka.

Kualitas Layanan

(Sholikhah et al., 2024) kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa layanan tersebut disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

(Musana et al., 2024) kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi SERVQUAL seperti : 1) Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesiapan dan kecepatan staf dalam membantu pasien. 2) Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan tenaga medis serta kemampuan mereka dalam membangun rasa percaya pasien. 3)

Empathy (Empati): Perhatian yang diberikan kepada pasien secara individu. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien serta membangun hubungan jangka panjang antara klinik dan pasiennya. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Sholikhah et al., 2024). Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena secara langsung mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diterima, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Sejalan dengan itu, Musana et al. (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL, seperti keandalan (reliability) yang menekankan kemampuan klinik dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, daya tanggap (responsiveness) yang menggambarkan kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pasien, jaminan (assurance) yang mencerminkan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan tenaga medis dalam membangun kepercayaan pasien, serta empati (empathy) yang berarti perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pasien secara individu..

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik, yang diukur melalui dimensi SERVQUAL, terbukti berperan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, sehingga menciptakan loyalitas pasien yang berkelanjutan. Oleh karena itu, klinik

perlu secara konsisten memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta menjaga hubungan jangka panjang dengan mereka.

Citra Klinik

(Hasanah et al., 2025) menyebutkan, citra suatu lembaga adalah aset berharga yang dimiliki oleh lembaga mana pun. Citra ini menggambarkan cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Kualitas citra sebuah lembaga, baik atau buruk, ditentukan oleh lembaga itu sendiri. Citra dapat diartikan sebagai kesan yang muncul dari pemahaman terhadap suatu realitas. Namun, jika pemahaman tersebut didasarkan pada informasi yang tidak lengkap, maka citra yang terbentuk pun menjadi kurang sempurna terutama pada Citra klinik yang positif dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: 1) Reputasi klinik di masyarakat. 2) Kualitas pelayanan yang diberikan. 3) Tingkat kepuasan pasien sebelumnya. 4) Media promosi dan komunikasi yang digunakan. Citra klinik yang baik akan membantu menarik lebih banyak pasien serta meningkatkan loyalitas mereka dalam jangka panjang. Citra suatu lembaga merupakan aset berharga yang sangat penting, sebagaimana diungkapkan oleh (Hasanah et al., 2025) Citra ini mencerminkan cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut, dan kualitas citra yang baik atau buruk ditentukan oleh lembaga itu sendiri. Citra dapat diartikan sebagai kesan yang muncul dari pemahaman terhadap suatu realitas. Namun, jika pemahaman tersebut didasarkan pada informasi yang tidak lengkap, maka citra yang terbentuk akan

menjadi kurang sempurna. Dalam konteks klinik, citra positif dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain reputasi klinik di masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan, tingkat kepuasan pasien sebelumnya, serta media promosi dan komunikasi yang digunakan.

Pentingnya citra klinik tidak dapat diabaikan, karena citra yang baik tidak hanya membantu menarik lebih banyak pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas mereka dalam jangka panjang. Sebuah klinik yang memiliki reputasi baik di masyarakat cenderung lebih dipercaya oleh pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan Pasien

(Sabil et al., 2022) Kepuasan Pasien terjadi apabila ada yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan yang dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima tidak telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. 1) Kualitas layanan yang diterima 2) Harapan pasien sebelum menerima layanan. 3) Komunikasi antara tenaga medis dan pasien. 4) Aksesibilitas layanan kesehatan. Pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain dan memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, dan hal ini diungkapkan oleh (Sabil et al., 2022). Menurut mereka, kepuasan pasien terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan dapat

diartikan sebagai perasaan senang atau puas yang muncul ketika produk atau jasa yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain adalah kualitas layanan yang diterima, harapan pasien sebelum menerima layanan, komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta aksesibilitas layanan kesehatan. Kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika pasien merasa bahwa layanan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka kemungkinan besar mereka akan merasa puas. Selain itu, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif. Ketika pasien merasa didengarkan dan dipahami, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Aksesibilitas.

Lebih jauh lagi, kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada reputasi dan keberlanjutan layanan kesehatan itu sendiri. Pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain dan memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Hal ini menciptakan efek positif yang berkelanjutan, di mana kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah pasien baru melalui rekomendasi, serta meningkatkan loyalitas pasien yang sudah ada. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, agar dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik dan berkelanjutan.

METHODOLOGY

Strategi Penelitian

(Santoso et al., 2024) Teori pemasaran yang relevan menekankan pentingnya manajemen pemasaran dalam industri layanan kesehatan. Teori ini menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik, meliputi kecepatan pelayanan, keramahan staf, kelengkapan fasilitas, serta kejelasan informasi medis, merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien ini tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman interaksi dengan tenaga medis dan non-medis selama proses pelayanan. Dalam hal ini, klinik harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien melalui layanan yang konsisten dan komunikasi yang baik. Model SERVQUAL, yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menjadi dasar dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh klinik. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikan klinik kepada orang lain, yang pada akhirnya membentuk loyalitas pasien. Selanjutnya, (Vigaretha & Handayani, 2018) loyalitas pasien menjadi indikator keberhasilan klinik dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, di mana pasien yang loyal tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga menjadi promotor yang menyebarkan informasi positif tentang klinik, sehingga membantu membangun reputasi dan meningkatkan

jumlah pasien baru. Manajemen pemasaran di klinik juga meliputi identifikasi target pasar, pengembangan citra merek, perencanaan strategis, peningkatan visibilitas, pengelolaan hubungan dengan pasien, analisis kompetitor, serta evaluasi dan pengukuran kinerja

Pengukuran

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra klinik terhadap kepuasan dan loyalitas pasien pada pasien rawat inap dan rawat jalan di Klinik Ammyn. Desain penelitian ini bersifat kausalitas, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan yang pernah mendapatkan layanan di Klinik Ammyn. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling, dengan kriteria responden sebagai berikut: 1) Pasien yang pernah mendapatkan layanan minimal dua kali di Klinik Ammyn. 2) Berusia minimal 18 tahun. 3) Bersedia mengisi kuesioner penelitian. 4) Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 150 responden. Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan elemen, objek, atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi sasaran penelitian dan dari mana data akan diambil untuk dianalisis. Dalam penelitian di bidang kesehatan seperti yang dilakukan di Klinik Ammyn, populasi dapat berupa seluruh pasien rawat

inap dan rawat jalan yang pernah mendapatkan layanan di klinik tersebut. Populasi bukan hanya sekadar jumlah individu, tetapi juga mencakup semua karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek penelitian tersebut. Sampel, di sisi lain, adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk dijadikan sumber data dalam penelitian. Sampel digunakan karena mengambil data dari seluruh populasi seringkali tidak praktis atau tidak efisien, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Sampel dipilih dengan metode tertentu agar dapat mewakili karakteristik populasi, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. Dalam penelitian di Klinik Ammyn, sampel adalah 150 responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pernah mendapatkan layanan minimal dua kali, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner, yang diambil dari populasi seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan. Dengan demikian, sampel merupakan perwakilan dari populasi yang diteliti.

Metode Pengambilan Sampel

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap setiap variabel. Selain itu, dilakukan wawancara kepada beberapa pasien untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap setiap variabel. Selain itu, dilakukan wawancara kepada beberapa pasien untuk

mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian: 1) Data demografi responden. 2) Pertanyaan terkait kualitas layanan (dimensi SERVQUAL). 3) Pertanyaan terkait citra klinik. 4) Pertanyaan mengenai kepuasan dan loyalitas pasien.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode statistik dengan tahapan sebagai berikut: 1) Uji Validitas dan Reliabilitas: Menggunakan korelasi Pearson dan uji Cronbach's Alpha untuk memastikan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. 2) Analisis Regresi Linier Berganda: Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra klinik terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. 3) Uji Hipotesis: Menggunakan uji t untuk menguji signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dan uji F untuk menguji model secara keseluruhan. 4) Koefisien Determinasi (R^2): Untuk mengukur sejauh mana variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

DISCUSSION

Profil Responden

TINDAKAN	UMUM	BPJS
JANUARI	8	1
FEBRUARI	11	2
MARET	14	5
APRIL	25	1
MEI	15	7
JUNI	17	3
JULI	12	6
AGUSTUS	25	12
SEPTEMBER	35	14
OKTOBER	54	14
NOVEMBER	38	20
DESEMBER	58	10
TOTAL	312	95

Gambar 1.

Sumber : Klinik AMMYN (2024)

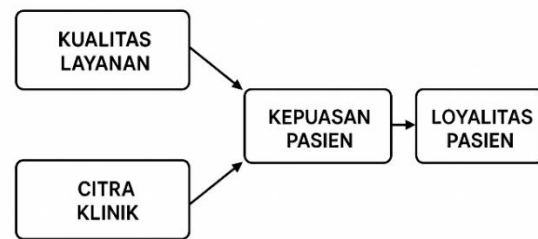
Tabel tersebut adalah laporan pasien Rawat Inap di Klinik AmmyN untuk periode Januari – Desember 2024. Data dalam tabel menunjukkan jumlah tindakan pasien berdasarkan dua kategori : UMUM (pasien non-BPJS) dan BPJS (pasien yang menggunakan asuransi kesehatan BPJS).

No	BULAN	UMUM	BPJS	JUMLAH
1	JANUARI	414	287	701
2	FEBRUARI	411	301	712
3	MARET	484	334	818
4	APRIL	496	298	794
5	MEI	268	337	605
6	JUNI	404	266	670
7	JULI	418	316	734
8	AGUSTUS	563	403	966
9	SEPTEMBER	536	401	937
10	OKTOBER	533	483	1.016
11	NOVEMBER	501	447	948
12	DESEMBER	574	513	1.087
TOTAL		5.602	4.386	9.988

Gambar 2.

Sumber : Klinik AMMYN (2024)BPJS : Pasien dengan asuransi kesehatan pemerintah Indonesia, Umum : Pasien non-BPJS (membayar mandiri atau asuransi swasta), Data menunjukkan jumlah pasien setiap bulan, dengan total tertinggi di Desember (1.087 pasien) dan terendah di Mei (605 pasien).

KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN



Gambar 3.

Kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan citra klinik) dengan variabel dependen (kepuasan pasien dan loyalitas pasien). Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan citra klinik diasumsikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya dapat meningkatkan loyalitas pasien. Model konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kualitas Layanan (X1) → Kepuasan Pasien (Y1) → Loyalitas Pasien (Y2), 2) Citra Klinik (X2) → Kepuasan Pasien (Y1) → Loyalitas Pasien (Y2), 3) Dengan adanya kerangka pemikiran ini, penelitian dapat menganalisis hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian secara lebih sistematis.

REFERENCE

- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Hasanah, U., Agustin, D. I., Gusliyani, A., Rahmawati, R., & Dwi, S. (2025). *Membangun Citra Perusahaan melalui Corporate Communication : Studi Kasus Klinik Pelangi Bunda Medika Universitas Bina Bangsa , Indonesia N : Nyaman Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah Ciwaduk , Kota Cilegon , masyarakat di tengah pers. 3.*
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiippts/article/view/jiippts2>
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/esha.v9i2.921>
- Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. 2, 280–287. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>
- Santoso, R. P., Irawati, W., & Laili, C. N. (2024). Literature Review: Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 6(3), 409–416. <https://doi.org/10.33752/bima.v6i3.6739>
- Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & ... (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset ...*, 49–54. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRA/article/view/3812>
- Utomo, S. B. (2024). Eksplorasi Karakteristik Penelitian Manajemen Pemasaran Digital di Era Globalisasi. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 3(04), 459–468. <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i04.1105>
- 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. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New York: AMACOM.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
- Kumar, V., & Shah, D. (2004). Building and sustaining profitable customer loyalty for the 21st century. *Journal of Retailing*, 80(4), 317–330.