



Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya

Yety Muntiasari*, Akbar Amin Abdullah, Bunari

* Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati

yetymuntiasari1@gmail.com

Abstract

Background: Service quality is a key factor influencing patient loyalty in utilizing healthcare services. This study aimed to determine the relationship between service quality and outpatient loyalty at the Eye Clinic of Bhayangkara Hospital, Palangka Raya. Methods: This quantitative study employed a cross-sectional design. A total of 150 outpatients were selected based on the study criteria. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using univariate and bivariate analyses. The relationship between service quality and patient loyalty was tested using the chi-square test with a significance level of $\alpha = 0.05$. Results: Most respondents were aged 26–45 years, female, had completed senior high school education, and worked in the private sector. The majority perceived the service quality as good and demonstrated high patient loyalty. The chi-square analysis showed a statistically significant relationship between service quality and patient loyalty ($p < 0.05$). Patients who perceived the service quality as good were more likely to have higher loyalty than those who perceived it as poor. Conclusion: Service quality was significantly associated with outpatient loyalty at the Eye Clinic of Bhayangkara Hospital, Palangka Raya. Improving service quality may enhance patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Outpatient Care, Hospital.

Abstrak

Latar Belakang: Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi loyalitas pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel berjumlah 150 pasien rawat jalan yang dipilih sesuai kriteria penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil: Mayoritas responden berusia 26–45 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SMA/SMK, dan bekerja di sektor swasta. Sebagian besar responden menilai mutu pelayanan dalam kategori baik dan memiliki loyalitas tinggi. Hasil uji *chi-square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien ($p < 0,05$). Responden yang menilai mutu pelayanan baik cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi dibandingkan responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik. Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Peningkatan mutu pelayanan berpotensi meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Loyalitas Pasien, Pelayanan Rawat Jalan.

Korespondensi Penulis: Yety Muntiasari



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen utama dalam pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, aman, serta berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan di poliklinik mata, menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem kesehatan, karena mutu yang baik akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Utami et al., 2025).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang paling banyak diakses oleh masyarakat. WHO menyebutkan bahwa pelayanan rawat jalan memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan karena menjadi pintu pertama dalam penanganan berbagai masalah kesehatan. Tingginya frekuensi kunjungan pasien rawat jalan menuntut fasilitas pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten. Hal ini mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien (Hariyanto & Lumiu, 2026).

Pada tingkat daerah, Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sebagai bagian dari kebijakan nasional. Peningkatan kunjungan pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan termasuk poliklinik mata, menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat sekaligus menjadi tantangan dalam menjaga mutu pelayanan. Beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan meliputi waktu tunggu, sarana prasarana, serta komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien. Meskipun sebagian pasien sudah merasa puas, keluhan terkait kenyamanan, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi masih ditemukan, sehingga peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan (Dinkes Palangka Raya, 2026).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 4 April 2026 di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan belum sepenuhnya mencapai standar yang diharapkan, yaitu $\geq 90\%$. Hasil kuisioner kepuasan pasien menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, di antaranya terkait kenyamanan ruang tunggu yang dinilai kurang memadai, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti kamar mandi umum. Beberapa pasien juga mengeluhkan kurang optimalnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan.

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya selama periode tahun 2022 hingga 2025 menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 48.325 kunjungan. Angka ini kemudian meningkat pada tahun 2023 menjadi 52.740 kunjungan, atau bertambah sebanyak 4.415 kunjungan dengan persentase kenaikan sekitar 9,14%.

Jumlah tenaga kesehatan dan non-kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya terdiri dari berbagai jenis profesi. Terdapat 12 orang dokter umum, 2 orang dokter spesialis *full time*, serta 28 orang dokter spesialis tamu. Selain itu, terdapat 13 orang perawat, 3 orang bidan, dan 2 orang perawat gigi yang berperan langsung dalam pelayanan kepada pasien. Untuk mendukung pelayanan, juga tersedia 1 orang tenaga administrasi serta 2 orang *cleaning service*. Secara keseluruhan, jumlah SDM yang tersedia di unit rawat jalan adalah sebanyak 63 orang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik observasional dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Penelitian dilaksanakan pada 28 April–27 Juli 2026 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan sebanyak 150 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh populasi sebanyak 150 pasien dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner untuk menilai mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien rawat jalan. Pelaksanaan penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *respect for persons*, *beneficence* dan *non-maleficence, justice*,

confidentiality, serta penggunaan *informed consent*. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, berpartisipasi secara sukarela, serta dijamin kerahasiaan identitas dan data yang diberikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	17–25	28	18,7
2	26–35	42	28,0
3	36–45	35	23,3
4	46–55	25	16,7
5	>55	20	13,3
Total		150	100,0

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa kelompok umur dengan jumlah responden terbanyak adalah usia 26–35 tahun yaitu sebanyak 42 orang (28,0%). Sementara itu, kelompok umur dengan jumlah responden paling sedikit adalah usia lebih dari 55 tahun yaitu sebanyak 20 orang (13,3%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	68	45,3
2	Perempuan	82	54,7
Total		150	100,0

Berdasarkan Tabel 4.2, diketahui bahwa dari total 150 responden yang diteliti, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 82 orang (54,7%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 68 orang (45,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya didominasi oleh perempuan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	18	12,0
2	SMP	25	16,7
3	SMA/SMK	62	41,3
4	Perguruan Tinggi	45	30,0
Total		150	100,0

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 62 orang (41,3%). Sementara itu, tingkat pendidikan dengan jumlah responden paling sedikit adalah SD yaitu sebanyak 18 orang (12,0%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	30	20,0
2	Swasta	48	32,0
3	Wiraswasta	27	18,0
4	Ibu Rumah Tangga	25	16,7
5	Pelajar/Mahasiswa	20	13,3
Total		150	100,0

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja di sektor swasta yaitu sebanyak 48 orang (32,0%). Sementara itu, kelompok pekerjaan dengan jumlah responden paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 20 orang (13,3%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	88	58,7
2	Cukup	42	28,0
3	Kurang	20	13,3
Total		150	100,0

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya berada pada kategori baik yaitu sebanyak 88 orang (58,7%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

No	Loyalitas Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Tinggi	92	61,3
2	Sedang	38	25,3
3	Rendah	20	13,3
Total		150	100,0

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat loyalitas pasien pada kategori tinggi yaitu sebanyak 92 orang (61,3%).

Tabel 7 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya Tahun 2026

Mutu Pelayanan	Loyalitas Tinggi	Loyalitas Sedang	Loyalitas Rendah	Total
Baik	70	12	6	88
Cukup	18	16	8	42
Kurang	4	10	6	20
Total	92	38	20	150

Berdasarkan Tabel 7, hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya, yang ditunjukkan dengan nilai *p-value* < 0,05. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang bermakna terhadap tingkat loyalitas pasien.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif (26 - 45 tahun). Kelompok usia ini merupakan kelompok yang aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan karena memiliki mobilitas dan aktivitas kerja yang tinggi. Kesadaran terhadap pentingnya menjaga kesehatan juga cenderung lebih baik sehingga mendorong individu untuk melakukan pemeriksaan maupun pengobatan ketika mengalami gangguan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ima Hidayah dan Lyliana Endang Setianingsih (2023) yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif merupakan pengguna layanan rawat jalan terbanyak. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa usia berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, di mana kelompok usia produktif lebih responsif terhadap kebutuhan kesehatan dan lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat jalan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap kondisi kesehatan serta lebih cepat mencari pertolongan medis ketika mengalami keluhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Utami (2022) yang menyatakan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki karena memiliki perilaku pencarian pengobatan dan kesadaran kesehatan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK. Tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan seseorang dalam memahami informasi kesehatan, berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, serta mengevaluasi mutu pelayanan yang diterima.

Pasien dengan pendidikan menengah umumnya memiliki kemampuan yang cukup baik dalam membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Oleh karena itu, tingkat pendidikan dapat memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan dan pada akhirnya berkontribusi terhadap pembentukan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna pelayanan rawat jalan didominasi oleh kelompok usia kerja yang memiliki aktivitas cukup tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien agar tidak mengganggu aktivitas pekerjaan.

Status pekerjaan dapat memengaruhi ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasien, terutama dari aspek waktu dan kualitas pelayanan, berpotensi meningkatkan kepuasan dan mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan di fasilitas kesehatan yang sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien, baik dari aspek pelayanan tenaga



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

kesehatan, ketepatan pelayanan, komunikasi, maupun fasilitas yang tersedia. Penilaian positif tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit telah berupaya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara profesional, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan yang baik memberikan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan penilaian terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian Pratiwi dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa dimensi kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, komunikasi yang baik, dan sikap ramah tenaga kesehatan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki keinginan untuk kembali memanfaatkan pelayanan apabila membutuhkan pelayanan kesehatan di masa mendatang serta bersedia merekomendasikan poliklinik kepada keluarga maupun orang lain.

Tingginya loyalitas pasien pada penelitian ini diduga dipengaruhi oleh pengalaman positif yang diperoleh selama menerima pelayanan, seperti keramahan tenaga kesehatan, kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan tindakan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Pengalaman yang baik akan membentuk kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan di kemudian hari.

Dengan demikian, tingginya tingkat loyalitas pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya telah mampu membangun kepercayaan pasien melalui pelayanan yang diterima. Loyalitas pasien menjadi aset penting bagi rumah sakit karena dapat meningkatkan kontinuitas pemanfaatan layanan serta menciptakan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan positif dengan loyalitas pasien, yang berarti semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Lestari dan Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan dengan loyalitas pasien. Penelitian Pratiwi dkk. (2023) juga menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, komunikasi yang efektif, dan sikap ramah tenaga kesehatan, berkontribusi terhadap meningkatnya loyalitas pasien rawat jalan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pasien di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar kepercayaan serta loyalitas pasien tetap terjaga.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Mata RS Bhayangkara Palangka Raya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pasien rawat jalan di Poliklinik Mata Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya didominasi oleh kelompok usia 26–45 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK, dan bekerja di sektor swasta.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- b. Mutu pelayanan di Poliklinik Mata Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya sebagian besar dinilai dalam kategori baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mayoritas pasien.
- c. Tingkat loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya sebagian besar berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki keinginan untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.
- d. Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Mata Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Hubungan tersebut bersifat positif, yang berarti semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Rumah Sakit dan manajemen pelayanan terus meningkatkan mutu pelayanan melalui perbaikan waktu tunggu, fasilitas, serta evaluasi dan pelatihan *service excellence* secara berkala. Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kompetensi, keramahan, empati, dan komunikasi dengan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kepuasan, biaya, aksesibilitas, dan faktor budaya serta menggunakan sampel yang lebih besar agar hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Detty, A. U., Rizki, F., & Liasari, D. E. (2026). Hubungan kemampuan komunikasi efektif tenaga medis terhadap kepuasan pasien. 6(1), 217–222.
- Elvira, N., Lastri, S., & Hasnur, H. (2026). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di bagian farmasi klinik cempaka lima Banda Aceh. 6, 5–7.
- Fitriani, F. (2026). Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia Hubungan Marketing Mix dan Hospital Brand Image dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSI Sultan Agung Banjarbaru Hubungan Marketing Mix dan Hospital Brand Image dengan Minat Kunjungan. 12(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v12i1.1235>
- Handayani, F., Sikki, N., A, A. Y., Nusantara, N. N., Fahri, S., & Diffa, S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Grand Fatimah Tahun 2024. 5(1), 3420–3426.
- Hariyanto, D., & Lumiu, A. N. (2026). Pengaruh Kegiatan Promosi (Skrining Mata Gratis) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Pasien Umum Poliklinik Mata di Klinik Utama Prime Center Nana Rohana. 3(1), 88–97.
- Kawi, J. S., & Keni. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan, 8(2).
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia, 9(2).
- Limboto, M. M. D., Tutu, R. N., Damansyah, H., & Syukur, S. B. (2026). Hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Gawat Darurat Di Ugd RSUD DR . 11(204), 378–395.
- Metodologi, L. (n.d.). Lembar Metodologi Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif : 35–40.
- Mutu, P., Di, P., & Bunut, P. (2026). Peningkatan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Claster 2 KIA Melalui. 5(1), 43–51.
- Nasira, A. Z., Ester, G., Korompis, C., Kolibu, F. K., Kesehatan, F. I., Ratulangi, U. S., Ester, G., & Korompis, C. (2026). Hubungan karakteristik dengan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional non penerima bantuan iuran. 19(12), 3983–3993.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

- Novalina, D., Sri Wariyanti, A., & Mulyono, S. (2023). The Relationship Between The Completeness Of The Medical Resume And The Timeliness Of BPJS Kesehatan Inpatient Claims At RSAL Dr. Mintohardjo Central Jakarta. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(2), 1.
- Nurchayani, E. W., Issroviatiningrum, R., & Abdurrouf, M. (2025). *Essentia : Journal of Medical Practice and Research*. 1(2).
- Opara, U. C., Iheanacho, P. N., Li, H., & Petrucka, P. (2024). Facilitating and limiting factors of cultural norms influencing use of maternal health services in primary health care facilities in Kogi State, Nigeria; a focused ethnographic research on Igala women. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 24(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s12884-024-06747-x>
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2).
- Rahmi, S. F., Dewi, N. H., Hartono, B., & Daud, A. G. (2025). Kajian Konseptual : Strategi Optimalisasi Bauran Pemasaran Untuk Peningkatan Daya Saing Rumah Sakit. 4(4), 4774–4781.
- Sidoarjo, K. X., & Risetyaningsih, A. (2025). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian , Fasilitas Klinik , dan Nilai Pelanggan The Effect of Pharmacy Service , Facilities , and Customer Value on Customer Satisfaction at Clinic X Sidoarjo. 10(December), 77–83. <https://doi.org/10.18860/jip.v10i2.38808>
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang. 19(2), 212–218.
- Wibowo, D. A., Pandalake, R. F. H., & Ariandy, S. (2024). Hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit dan kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSUD Banten. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(4), 47–57.
- Widayatsari, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). 32(2), 1–16.
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). Measuring the Impact of Healthcare Service Quality of Hospitals on Customer Satisfaction. *Corporate and Business Strategy Review*, 5(1 Special Issue), 336–345. <https://doi.org/10.22495/cbsrv5i1siart8>
- Yudianti, E.-, & Arini, M.-. (2024). Penerapan Healthcare Failure Mode and Effect Analysis (HFMEA) pada Implementasi Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 9(1), 59. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.88541>
- Zebua, M. D., Musri, M. A., & Ichsan, R. N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. 4(2), 458–464.