

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap Di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba

The Effect Of Service Quality, Trust, And Patient Satisfaction On The Loyalty Of Bpjs Inpatients At H. Andi Sulthan Daeng Radja Regional Hospital, Bulukumba

Ali Imran*, Sriyani Windarti, Adriyana Adevia Nuryadin, Muslimin B, Isra

**Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar*

wahabthamrin1@gmail.com*

Resive : 29 Oktober 2026 Revised : 02 November 2026 Accept: 03 November 2026 Publish: 03 November 2026

Abstract

Patient loyalty determines whether a hospital can sustain its service volume, yet a growing number of visits does not always mean patients are genuinely loyal. At H. Andi Sulthan Daeng Radja Regional Hospital in Bulukumba, BPJS inpatient visits rose from 10,709 in 2022 to 15,504 in 2025, while the patient satisfaction index stagnated at 82.89% throughout 2023-2024, still below the national minimum standard of 90%. This study analyzed the effect of service quality, trust, and patient satisfaction on the loyalty of BPJS inpatients, both partially and simultaneously. A quantitative design with a cross-sectional approach was applied to 285 respondents from eight inpatient wards, selected by purposive sampling with the sample size determined through the Slovin formula. Data were collected using a four-point Likert questionnaire of 34 valid items with Cronbach's alpha between 0.817 and 0.936, then analyzed by univariate analysis and multiple linear regression preceded by classical assumption tests. Service quality, trust, and satisfaction each showed a positive and significant effect on patient loyalty, with satisfaction as the strongest predictor. The three variables simultaneously affected loyalty and explained 79.3% of its variance. Patient loyalty in this setting is therefore shaped by the interaction of the three factors rather than by any single factor, so improvement strategies need to be designed in an integrated manner.

Keywords : *Service Quality, Trust, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, BPJS*

Abstrak

Loyalitas pasien menentukan keberlanjutan volume pelayanan rumah sakit, namun meningkatnya jumlah kunjungan tidak selalu berarti pasien benar-benar loyal. Di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba, kunjungan pasien BPJS rawat inap meningkat dari 10.709 pada tahun 2022 menjadi 15.504 pada tahun 2025, sementara indeks kepuasan pasien stagnan pada angka 82,89% sepanjang tahun 2023-2024 dan masih berada di bawah standar minimal nasional sebesar 90%. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS rawat inap, baik secara parsial maupun simultan. Desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional diterapkan pada 285 responden dari delapan ruang rawat inap yang dipilih melalui purposive sampling, dengan besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert empat pilihan sebanyak 34 item valid dengan nilai Cronbach's alpha antara 0,817 hingga 0,936, kemudian dianalisis melalui analisis univariat dan regresi linear berganda yang didahului uji asumsi klasik. Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan masing-masing

Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/



e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai prediktor terkuat. Ketiga variabel secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas dan menjelaskan 79,3% variasinya. Loyalitas pasien pada lokus penelitian ini terbentuk melalui interaksi ketiga faktor tersebut, bukan oleh faktor tunggal, sehingga strategi peningkatannya perlu dirancang secara terpadu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, BPJS

Penulis Korepondensi : Ali Imran

I. PENDAHULUAN

Loyalitas pasien merupakan luaran penting dalam manajemen pelayanan kesehatan yang mencerminkan kesetiaan pasien untuk terus memanfaatkan layanan dari fasilitas kesehatan yang sama. Loyalitas tidak hanya tercermin dari kunjungan berulang, tetapi juga dari kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain serta ketahanan terhadap tawaran fasilitas kesehatan pesaing (Rohiman et al., 2022). Loyalitas memiliki implikasi manajerial yang strategis karena biaya mempertahankan pasien lama jauh lebih rendah dibandingkan biaya memperoleh pasien baru, sehingga peningkatan loyalitas menjadi kunci keunggulan bersaing rumah sakit dalam jangka panjang (Mastuti et al., 2022). Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional, stabilitas volume pasien yang loyal berimplikasi langsung pada perencanaan layanan dan keberlanjutan pembiayaan rumah sakit.

Secara global, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan masih bervariasi. Survei Ipsos Global Health Service Monitor terhadap 23.274 responden dewasa di 31 negara mencatat rata-rata kepuasan global sebesar 48%, dengan capaian tertinggi di Singapura sebesar 71% dan Swiss sebesar 68% (Ipsos, 2023). Di Indonesia, BPJS Kesehatan menjadi solusi strategis untuk menjamin akses layanan kesehatan secara universal bagi lebih dari 233 juta peserta aktif, namun tantangan terkait mutu layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien BPJS masih menjadi permasalahan utama yang berimplikasi pada rendahnya loyalitas (Julianda & Holiqurrahman, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang memengaruhi loyalitas. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada pelayanan yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien sesuai standar yang berlaku (Pardede et al., 2021), dan dapat diukur melalui model HEALTHQUAL yang terdiri atas dimensi empati, bukti fisik, keamanan, efisiensi, serta peningkatan layanan (Lee, 2017; Thamrin et al., 2025). Implementasi BPJS Kesehatan memunculkan tantangan berupa kesenjangan mutu antarfasilitas serta persepsi perbedaan perlakuan antara pasien umum dan pasien BPJS yang berdampak negatif terhadap penilaian mutu layanan (Yudhistira Pattiasina, 2023).

Faktor kedua adalah kepercayaan, yaitu keyakinan pasien bahwa tenaga kesehatan akan bertindak sesuai kebutuhannya secara jujur dan kompeten, yang terbentuk melalui dimensi kemampuan, kebaikan hati, dan integritas (Herlambang & Sanosra, 2026). Faktor ketiga adalah kepuasan, yakni hasil penilaian pasien atas kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Pasien yang tidak puas cenderung beralih ke fasilitas kesehatan lain, sehingga kepuasan menjadi penghubung penting antara mutu layanan dan terbentuknya loyalitas (Laksana et al., 2023; Amartya, 2024).

RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba merupakan rumah sakit rujukan tipe B milik pemerintah daerah yang melayani masyarakat Kabupaten Bulukumba dan wilayah sekitarnya. Data rumah sakit menunjukkan kunjungan pasien BPJS meningkat dari 10.709 kunjungan pada tahun 2022 menjadi 13.996 kunjungan pada tahun 2023, 15.420 kunjungan pada tahun 2024, dan 15.504 kunjungan pada tahun 2025. Namun indeks kepuasan pasien BPJS rawat inap justru stagnan, yaitu 79,47% pada tahun 2022 dan tetap pada angka 82,89% selama dua tahun berturut-turut pada 2023-2024. Angka tersebut masih berada di bawah standar minimal sebesar 90% sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008. Paradoks antara meningkatnya

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

volume kunjungan dan stagnannya kepuasan mengindikasikan bahwa kunjungan berulang belum tentu dilandasi loyalitas yang sesungguhnya.

Penelitian terdahulu di lokasi yang sama membuktikan seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap (Amalia & Nursapriani, 2020). Meskipun demikian, penelitian tersebut belum menyertakan kepercayaan sebagai variabel bebas, padahal kepercayaan merupakan komponen kunci pembentuk loyalitas pasien BPJS (Mastuti et al., 2022; Lestari Purba et al., 2021). Kepuasan juga belum dianalisis sebagai variabel bebas yang berdiri sendiri, sementara literatur terkini membuktikan adanya pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas di luar perannya sebagai mediator (Evandinnartha et al., 2021; Amartya, 2024). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS rawat inap di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba secara parsial maupun simultan, sekaligus mengidentifikasi variabel yang paling dominan sebagai dasar penyusunan prioritas perbaikan mutu layanan.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba, Jalan Serikaya Nomor 17, Kelurahan Caile, Kecamatan Ujung Bulu, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan, pada periode 30 Maret hingga 18 Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat inap pada delapan ruang perawatan, yaitu Asoka I, Asoka II, Flamboyan I, Flamboyan II, Mawar I, Mawar II, Melati I, dan Melati II, dengan jumlah 11.862 pasien sepanjang tahun 2025 atau rata-rata 989 pasien per bulan sebagai populasi terjangkau selama periode penelitian.. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5% sehingga diperoleh 284,81 yang dibulatkan menjadi 285 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non-probability sampling jenis purposive sampling.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda, meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Sebelum analisis, dilakukan uji asumsi klasik berupa normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Seluruh pengujian menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5%.

.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien BPJS Rawat Inap (n = 285)

Karakteristik	n	%
Usia (tahun)		
1-16	47	16,5
17-25	97	34,0
26-35	49	17,2
36-45	25	8,8
46-55	39	13,7
> 55	28	9,8
Jenis kelamin		
Laki-laki	114	40,0
Perempuan	171	60,0
Frekuensi dirawat		
2-4 kali	230	80,7

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

> 4 kali	55	19,3
Lama perawatan		
2-3 hari	186	65,3
4-7 hari	76	26,7
> 7 hari	23	8,1

Tabel 1 menunjukkan kelompok usia terbanyak adalah 17-25 tahun sebanyak 97 responden (34,0%), mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 171 responden (60,0%), sebagian besar telah dirawat 2-4 kali yaitu 230 responden (80,7%), dan mayoritas menjalani perawatan 2-3 hari yaitu 186 responden (65,3%). Komposisi ini menunjukkan responden didominasi kelompok usia remaja akhir hingga dewasa awal yang cenderung kritis dalam menilai pengalaman pelayanan (Sonang et al., 2021), serta oleh pasien dengan riwayat perawatan berulang sehingga memiliki pengalaman memadai untuk menilai mutu layanan (Wiwiek Indriany Sary S et al., 2022). Dominasi responden perempuan sejalan dengan temuan bahwa perempuan lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Damayanti et al., 2023; Pratiwi & Putra, 2022).

Tabel 2. Distribusi Kategori Variabel Penelitian (n = 285)

Variabel	Baik n (%)	Kurang baik n (%)
Kualitas pelayanan	266 (93,3)	19 (6,7)
Kepercayaan	271 (95,1)	14 (4,9)
Kepuasan pasien	263 (92,3)	22 (7,7)
Loyalitas pasien	279 (97,9)	6 (2,1)

Mayoritas responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 266 responden (93,3%), memiliki tingkat kepercayaan baik sebanyak 271 responden (95,1%), menyatakan puas sebanyak 263 responden (92,3%), dan menunjukkan loyalitas baik sebanyak 279 responden (97,9%). Meskipun demikian masih terdapat 19 responden (6,7%) yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dan 22 responden (7,7%) yang merasa kurang puas, yang menjadi catatan bagi perbaikan mutu layanan.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Bebas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan	0,994	1,006
Kepercayaan	0,981	1,020
Kepuasan pasien	0,983	1,018

Seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot memperlihatkan titik-titik menyebar acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga model bebas dari gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2021). Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	β	t	Sig.
Konstanta	-3,863	-	-
Kualitas pelayanan	0,496	19,366	0,000
Kepercayaan	0,659	16,118	0,000
Kepuasan pasien	0,671	18,887	0,000

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 4. Persamaan regresi yang terbentuk adalah Y = -3,863 + 0,496X1 + 0,659X2 + 0,671X3, dengan Y sebagai loyalitas pasien, X1 sebagai kualitas pelayanan, X2 sebagai kepercayaan, dan X3 sebagai kepuasan pasien. Seluruh variabel bebas memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,968 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga hipotesis nol ditolak

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

pada ketiga pengujian parsial. Uji simultan menghasilkan nilai F hitung sebesar 362,993 yang melampaui F tabel sebesar 2,64 dengan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,793 menunjukkan 79,3% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 20,7% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Kepuasan pasien tercatat sebagai prediktor terkuat dengan koefisien sebesar 0,671, diikuti kepercayaan sebesar 0,659 dan kualitas pelayanan sebesar 0,496.

2. Pembahasan

Pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas sejalan dengan model HEALTHQUAL yang menempatkan empati, bukti fisik, keamanan, efisiensi, dan peningkatan layanan sebagai penentu persepsi mutu (Lee, 2017). Temuan ini konsisten dengan penelitian Fauziah et al. (2023) di Rumah Sakit Sekarwangi yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan nilai p sebesar 0,000, serta penelitian Yasdar Bahri dan Patimah (2023) di RSUD Arifin Nu'mang yang menunjukkan pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap. Pengamatan lapangan memperkuat temuan ini, yaitu tenaga kesehatan aktif memantau kondisi pasien secara berkala, menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan, serta menunjukkan sikap ramah dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarga. Adapun 19 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik diduga berkaitan dengan kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan fasilitas pendukung, dan kecepatan respons petugas pada saat beban pelayanan tinggi.

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas mendukung konsep bahwa kepercayaan dibentuk oleh kemampuan, kebaikan hati, dan integritas penyedia layanan (Herlambang & Sanosra, 2026). Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari Purba et al. (2021) di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dan penelitian Ningsih et al. (2024) di Rumah Sakit Tulangan Sidoarjo yang keduanya membuktikan pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Kepercayaan terbentuk melalui komunikasi yang terbuka, sikap profesional tenaga kesehatan, dan kemampuan rumah sakit memberikan rasa aman selama perawatan. Sebagian kecil responden dengan tingkat kepercayaan kurang baik diduga dipengaruhi keterbatasan waktu visitasi akibat tingginya rasio pasien per ruangan, sehingga sebagian pasien mengharapkan intensitas komunikasi yang lebih mendalam mengenai perkembangan penyakitnya.

Kepuasan pasien terbukti menjadi prediktor terkuat dalam penelitian ini. Hasil tersebut mendukung pandangan bahwa kepuasan merupakan respons emosional yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima, dan menjadi jembatan utama menuju loyalitas (Arfa et al., 2025). Temuan serupa dilaporkan Paradilla dan Janna (2022) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar yang menemukan bahwa pengalaman positif selama perawatan meningkatkan kepuasan dan mendorong pasien kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain. Ketidakpuasan pada 22 responden umumnya berkaitan dengan karakteristik ruang rawat kelas 3 yang memiliki tingkat keterisian tempat tidur tinggi, sehingga kepadatan pasien dan penunggu memengaruhi kebersihan sanitasi pendukung serta kenyamanan lingkungan.

Pengaruh simultan yang sangat kuat menegaskan bahwa loyalitas merupakan fenomena multidimensional yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor tunggal. Ketika mutu layanan, kepercayaan, dan kepuasan hadir bersamaan dalam pengalaman pasien, efek yang dihasilkan bersifat sinergis dan lebih kuat dibandingkan bila masing-masing berdiri sendiri (Reny Sari Marlina et al., 2024). Hasil ini konsisten dengan kajian Rahma dan Prayoga (2022) yang menyimpulkan bahwa strategi peningkatan loyalitas pasien rawat inap harus bersifat terpadu dan tidak dapat mengedepankan satu aspek sambil mengabaikan aspek lainnya. Temuan ini juga memperkaya penelitian sebelumnya di lokasi yang sama (Amalia & Nursapriani, 2020) dengan menambahkan kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel bebas yang berdiri sendiri, sekaligus memperbarui data empiris kondisi loyalitas pasien BPJS rawat inap di rumah sakit tersebut.



e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sehingga tidak menggali alasan mendalam di balik penilaian pasien, serta menerapkan desain cross sectional yang tidak mampu menangkap perubahan persepsi dalam jangka panjang. Variabel yang diteliti belum mencakup faktor lain seperti citra rumah sakit, waktu tunggu, dan pengalaman sebelumnya yang berpotensi memengaruhi loyalitas (Oktoriani, 2023). Selain itu, penelitian hanya mencakup delapan dari enam belas ruang perawatan karena pertimbangan keselamatan dan etika penelitian pada ruang intensif dan isolasi serta adanya ruangan yang sedang direnovasi, sehingga hasilnya menggambarkan kondisi pada rumah sakit yang diteliti dan perlu kehati-hatian bila digeneralisasi ke rumah sakit lain dengan karakteristik berbeda.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien BPJS rawat inap di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba, dengan nilai signifikansi 0,000 pada ketiga variabel dan koefisien regresi berturut-turut sebesar 0,496, 0,659, dan 0,671. Kepuasan pasien merupakan prediktor terkuat di antara ketiganya. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan nilai F hitung sebesar 362,993 dan signifikansi 0,000, serta mampu menjelaskan 79,3% variasi loyalitas pasien berdasarkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,793, sedangkan 20,7% sisanya dipengaruhi faktor di luar model penelitian.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Direktur beserta jajaran manajemen dan tenaga kesehatan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba atas izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian, kepada seluruh pasien dan keluarga yang bersedia menjadi responden, serta kepada Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar atas bimbingan dan dukungan akademik dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, M., & Nursapriani, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba tahun 2020. Jurnal Fisioterapi dan Ilmu Kesehatan Sisthana, 2(2), 35-42.

Amartya, J. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit tipe B di Jakarta Utara. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9(40), 237-251.

Arfa, A. R., Nasrudin, & Ahri, R. A. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Journal of Aafiyah Health Research, 6(2), 79-87.

Damayanti, N. A., Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., & Suhariadi, F. (2023). Kesetaraan gender dalam pengambilan keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan di daerah urban dan rural Indonesia. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 11(2), 132-142.

Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien: Literature review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 2(1), 56-61.

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

Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.



e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Herlambang, T., & Sanosra, A. (2026). Analisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Jurnal Penelitian IPTEKS, 11(1), 28-38.

Ipsos. (2023). Ipsos global health service monitor 2023. Paris: Ipsos Public Affairs.

Julianda, Z., & Holiqurrahman, E. M. (2023). Supply infrastructure financing dan kualitas mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 3(1), 143-155. https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146

Laksana, A., Pamungkas, H., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran tingkat kepuasan rawat inap peserta JKN terhadap kualitas pelayanan di RSU Islam Harapan Anda. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 3(2), 1-10.

Lee, D. (2017). HEALTHQUAL: A multi-item scale for assessing healthcare service quality. Service Business, 11(3), 491-516. https://doi.org/10.1007/s11628-016-0317-2

Lestari Purba, Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Jurnal Ekonomi KIAT, 32(2), 1-16.

Mastuti, S., Ulfa, L., & Nugraha, S. (2022). Evaluasi kepercayaan dan pengaruhnya terhadap loyalitas peserta JKN-KIS. Jurnal Ilmu Kesehatan, 14(1), 93-112.

Ningsih, R. D., Yusmanisari, E., & Puspitasari, S. C. (2024). Mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien. Jurnal Keperawatan Profesional, 5(2), 348-355. https://doi.org/10.36590/kepo.v5i2.1185

Nurlatifah, N., Herlambang, T., & Sanosra, A. (2025). Analisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Jurnal Penelitian IPTEKS, 11(1). https://doi.org/10.32528/penelitianipteks.v11i1.4073

Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien BPJS rawat inap. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 11(1), 80-85. https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525

Paradilla, M., & Janna, N. M. (2022). Pengaruh marketing mix dan patient experience melalui kepuasan terhadap loyalitas pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Insologi: Jurnal Sains dan Teknologi, 2(4). https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2503

Pardede, C. R., Nasution, H., & Maas, L. T. (2021). Analysis of the level of patient satisfaction on outpatient installation based on hospital minimum service standard in Dr. Pirngadi Regional Public Hospital Medan City. Journal of Health Management, 8(1), 54-60.

Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis gap kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Takalar dengan metode servqual dan importance performance analysis. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 8(1), 45-58. https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.890

Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit: Scoping review. Jurnal Ilmu Kesehatan, 16(3), 384-391.

Reny Sari Marlina, Ruswanti, E., & Mulyani, E. Y. (2024). Pengaruh pengalaman pasien dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dengan eWOM sebagai mediasi pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 6(3), 395-407. https://doi.org/10.38035/rrj.v6i3.825

Rohiman, I., Riadi, F., Adinata, U. W. S., & Suherman, A. R. (2022). Pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(1), 66-74.

Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Trianingsih, S. (2022). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Darma Kuningan tahun 2021. Journal of Public Health Innovation, 2(2), 199-212. https://doi.org/10.34305/jphi.v2i2.461

Sonang, S., Purba, A. T., & Pardede, F. O. I. (2021). Pengelompokan jumlah penduduk berdasarkan kategori usia dengan metode K-Means. Jurnal Teknik Informasi dan Komputer, 2(2), 166-172. https://doi.org/10.37600/tekinkom.v2i2.115

Thamrin, M. H., Safar, L. O. A., & Gunawan, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan kesehatan dengan metode HEALTHQUAL dan importance performance analysis. Jurnal Administrasi Kesehatan, 8(2), 1-12.

Widjianingrum, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi lama rawat inap pada pasien CBK di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. Indonesian Journal of Nursing Research, 4(1), 12-23.



e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Wiwiek Indriany Sary S, Bur, N., & Septiyanti. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS. Window of Public Health Journal, 3(1), 445-452. https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.142

Yasdar Bahri, M., & Patimah, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. Journal of Muslim Community Health, 4(4), 180-191.

Yudhistira Pattiasina, R. (2023). Prospek pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna JKN-KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi, 1(2),