



## **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: *Systematic Literature Review***

**Indra Fauzia Rahmat<sup>1\*</sup>, Agustin Kusumayati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

### **Abstrak**

Loyalitas pasien merupakan bagian penting rumah sakit untuk bertahan dalam persaingan industri pelayanan kesehatan. Tingkat loyalitas pasien rendah dapat menyebabkan penurunan daya saing rumah sakit. Terdapat beberapa faktor berpengaruh pada loyalitas pasien di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Metode yang digunakan adalah *systematic literature review*. Pencarian dengan kata kunci “Loyalitas Pasien” AND “Rawat Jalan” AND “Rumah Sakit”. Pencarian melalui *Google Scholar* dan *Researchgate*. Kriteria inklusinya yaitu artikel dipublikasi kurun waktu tahun 2023 dan dibatasi pada 3 halaman pertama. Identifikasi awal ditemukan 5 artikel di *google scholar*, 3 di *researchgate*. Kemudian dilakukan pemilahan relevansinya dan diskriming sesuai karakter inklusi yang masuk hanya 8. Dari 8 artikel tersebut terdapat 5 artikel yang sesuai dengan pembahasan faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Dari hasil penelitian menunjukkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit adalah faktor kepuasan dan kualitas pelayanan. Terdapat faktor lain seperti bauran pemasaran yaitu *product*, *price*, *promotion*, *place*, *process*, *people* dan *physical evidence*. Kesimpulannya, diperlukan strategi peningkatan kepuasan dan kualitas pelayanan karena beberapa hasil penelitian menunjukkan pengaruh kedua faktor tersebut sangat dominan.

**Kata Kunci:** Loyalitas Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

### **Abstract**

*Patient loyalty is an important part of hospitals to survive in the competition of the health care industry. Low patient loyalty levels can lead to a decrease in hospital competitiveness. There are several factors that affect patient loyalty in hospitals. The purpose of this study is to explain the factors that influence the loyalty of outpatients in hospitals. The method used is systematic literature review. Search with keywords "Patient Loyalty" AND "Outpatient" AND "Hospital". Search through Google Scholar and Researchgate. The inclusion criteria are articles published in the period 2023 and limited to the first 3 pages. Initial identification found 5 articles in google scholar, 3 in researchgate. Then sorting the relevance and screening according to the inclusion characters that entered only 8. From 8 articles, there are 5 articles that are in accordance with the discussion of factors that affect the loyalty of outpatients in the hospital. The results showed that the most dominant factor in influencing outpatient loyalty in hospitals is the satisfaction factor and service quality. There are other factors such as the marketing mix, namely product, price, promotion, place, process, people and physical evidence. In conclusion, a strategy to increase satisfaction and service quality is needed because some research results show the influence of these two factors is very dominant.*

**Keywords:** Patient Loyalty, Outpatient, Hospital

**Korespondensi\*:** Indra Fauzia Rahmat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 12345, E-mail: [indrafauzia26@gmail.com](mailto:indrafauzia26@gmail.com)

<https://doi.org/10.33221/jikm.v13i03.3138>

Received : 31 Januari 2024 / Revised : 18 April 2024 / Accepted : 2 Mei 2024

Copyright © 2024, Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, p-ISSN: 2252-4134, e-ISSN: 2354-8185

## Pendahuluan

Loyalitas pasien merupakan bentuk kesetiaan yang ditunjukkan terhadap suatu pelayanan jasa medis tertentu yang ditinjau dari penggunaan pelayanan secara berkesinambungan terjadi karena adanya kepuasan yang terbentuk setelah menggunakan fasilitas pelayanan yang sebelumnya telah diberikan oleh rumah sakit.<sup>1</sup> Hal ini dapat dipahami karena loyalitas dapat memberikan banyak manfaat, seperti peningkatan penjualan dan komunikasi dari mulut ke mulut yang positif.<sup>2</sup> Kurangnya kualitas pelayanan dapat berpengaruh pada penurunan angka kunjungan Rumah Sakit yang disebabkan karena beberapa faktor seperti waktu tunggu yang lama atau pasien merasa kecewa terhadap pelayanan Rumah Sakit.<sup>3</sup>

Loyalitas adalah suatu menunjukkan mahalnya nilai kepercayaan pada pelanggan, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang lama.<sup>4</sup> Rumah Sakit dapat melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kunjungan pasien, sehingga menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan serta akan menimbulkan sebuah loyalitas dari pasien yang akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut di waktu selanjutnya.<sup>5</sup> Kualitas layanan merupakan dinamika strategis yang paling penting sehubungan dengan penyedia layanan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, sehingga harus ditingkatkan dengan baik dan diukur dengan baik.<sup>6</sup> Memahami bagaimana elemen berwujud dan tidak berwujud berperilaku di bidang layanan kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan program loyalitas pelanggan.<sup>7</sup>

Maka industri pelayanan jasa seperti rumah sakit memerlukan pengelolaan secara profesional dan berinovasi untuk dapat memenangkan persaingan bisnis, berdaya saing skala global, dan menciptakan berbagai produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.<sup>8</sup> Perubahan dramatis dalam industri perawatan kesehatan telah memberikan tekanan besar pada penyedia

layanan kesehatan untuk bertahan dan berkembang. Penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada loyalitas pasien akan mendapatkan keuntungan; baik itu keuntungan ekonomi maupun nonekonomi.<sup>9</sup> Kualitas layanan adalah elemen kunci yang paling penting bagi pemasok layanan untuk menjadi yang terdepan, sehingga harus ditingkatkan dan diukur dengan baik.<sup>10</sup> Kualitas layanan telah menjadi topik penting dalam kaitannya dengan keuntungan, penghematan biaya dan pangsa pasar. Kesehatan dan pembangunan ekonomi sangat erat kaitannya sehingga tidak mungkin untuk mencapai salah satunya tanpa yang lain.<sup>11</sup> Selama beberapa dekade terakhir, opini pasien telah menjadi salah satu cara yang paling penting untuk menilai efektivitas perawatan kesehatan. Oleh karena itu, para ahli baru-baru ini berfokus pada kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan kesehatan dengan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah-masalah yang belum terselesaikan.<sup>12</sup> Sebagai industri jasa yang unik, pasien menuntut layanan berkualitas tinggi. Layanan yang diberikan oleh staf rumah sakit memengaruhi pasien, keluarga, dan teman. Setiap kesalahan penilaian atau kesalahan dapat berakibat fatal.<sup>13</sup> Dalam menanggapi tingginya pengeluaran untuk perawatan kesehatan dan manfaat seperti kebebasan memilih dan kepuasan yang diperoleh dari perasaan memegang kendali, banyak pengetahuan terkait kesehatan yang kini tersedia bagi konsumen untuk membantu mereka mencari informasi kesehatan dan mengupayakan kehidupan yang sehat.<sup>14</sup> Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan.<sup>15</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan

di rumah sakit. Loyalitas pasien menjadi sangat penting dalam industri dunia kesehatan pada masa modern ini. Informasi mengenai faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas tersebut diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan program loyalitas pasien sehingga dapat berkontribusi pada meningkatnya citra, kualitas dan keuntungan ekonomi bagi rumah sakit.

**Metode**

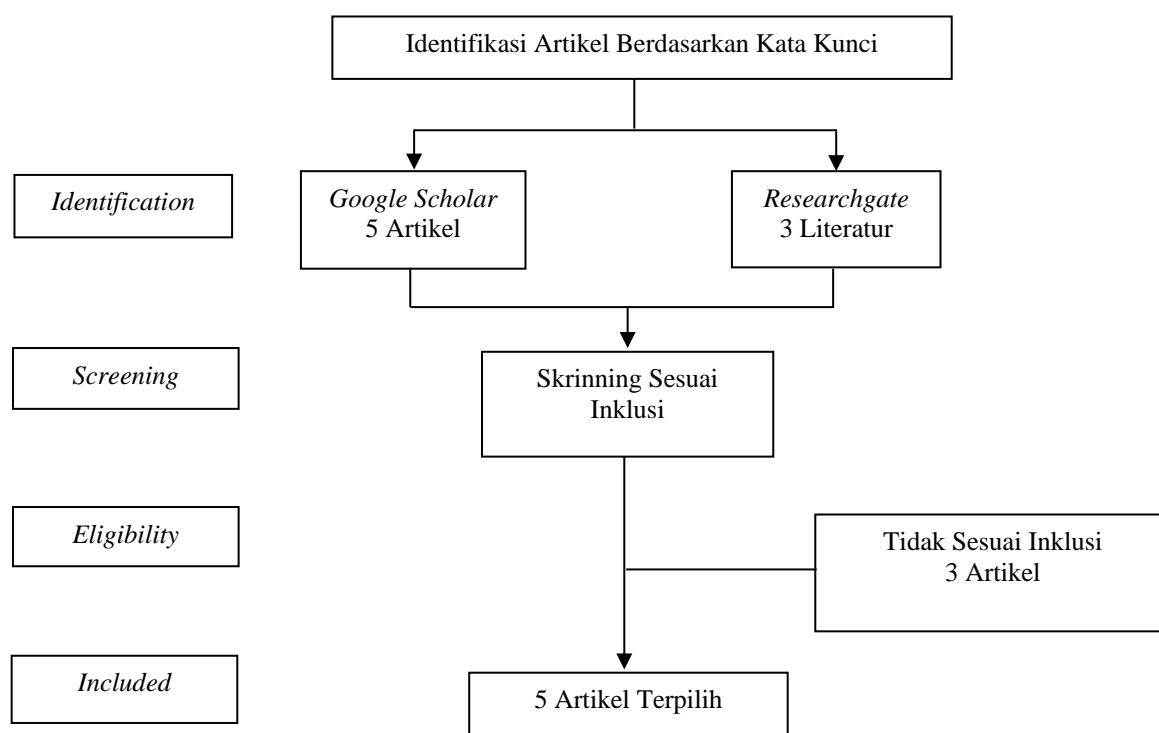
Metode yang digunakan adalah *literature review*. *Literature review* dilakukan pada beberapa jurnal yang membahas tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Jurnal dicari dengan menggunakan *google scholar* dan *researchgate* dengan menggunakan kata kunci faktor loyalitas pasien rawat jalan. Kriteria inklusi yang digunakan yaitu artikel tersedia *free* dan *full text*, dan

diterbitkan hanya pada tahun 2023, dibatasi pada 3 halaman awal untuk memudahkan bagi pembaca dalam pencarian faktor-faktor yang meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan terbaru berdasarkan tahun penerbitan artikel.

Hasil penelusuran menghasilkan 5 artikel yang bersumber dari *google scholar* dan 3 artikel berasal dari *researchgate*. Proses selanjutnya yaitu *skimming* dan *scanning* pada isi artikel hingga didapatkan 5 artikel yang sesuai dengan topik pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan. Hasil temuan yang didapatkan akan dianalisis dan dijelaskan secara deskriptif.

**Hasil**

Berdasarkan hasil pencarian yang telah dilakukan, terdapat 5 artikel ilmiah yang terpilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Berikut merupakan hasil temuan dari artikel:



**Diagram 1.** PRISMA Pencarian Artikel

**Tabel 1.** Hasil Pencarian Literatur

No.	Penulis	Judul	Metode dan Sampel	Variabel	Kesimpulan	Intepretasi
1.	Nisa, Aristi. <sup>1</sup>	Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit	Cross sectional 165	Bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, kemudahan akses, hambatan pindah	Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, kemudahan akses, dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien	Semakin baik kepuasan pasien (pada aspek fisik bangunan rumah sakit, kehandalan tenaga kesehatan, daya tanggap, empati, jaminan dan kemudahan akses berpengaruh pada peningkatan loyalitas pasien
2.	Sari AF, dkk. <sup>3</sup>	Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 7P ( <i>Product, Price, Promotion, Place, Process, People, dan Physical Evidence</i> ) Dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong	Cross Sectional 371	<i>Product, Price, Promotion, Place, Process, People, Physical Evidence</i>	Terdapat hubungan antara bauran pemasaran, product, price, promotion, place, process, people dan physical evidence dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan rumah sakit St. carolus summarecon serpong. Diharapkan kepada manajemen rumah sakit untuk menambah produk unggulan, dan menambah lahan parkir demi menunjang kenyamanan pasien dalam mendapatkan pelayanan	Bauran pemasaran, produk, harga, promosi, tepat, proses, sumber daya manusia dan fisik bangunan berpengaruh pada tingkat loyalitas pasien. Semakin baik maka akan semakin meningkatkan citra rumah sakit serta loyalitas pasiennya
3.	Azzahra, dkk. <sup>4</sup>	Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023	Cross Sectional 338	Bukti Fisik, Keandalan, Empati, Responsif dan Jaminan	Terdapatnya pengaruh yang signifikan antara quality of service bukti fisik, keandalan, empati, responsif dan jaminan terhadap loyalitas pasien dengan quality of service keandalan sebagai faktor paling memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada	Semakin meningkatnya servqual berpengaruh pada loyalitas pasien rawat jalan rumah sakit
4.	Kartika, dkk. <sup>5</sup>	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023	Cross sectional 45	Persepsi Mutu Pelayanan, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, Tangible	Hasil penelitian uji chi square menunjukkan terdapat pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien (p=0.006), terdapat pengaruh signifikan responsiveness(p=0,035), dan reliability (p=0.012). Sedangkan assurance nilai p=0.000 terdapat hubungan	Semakin baik mutu pelayanan (servqual) akan berpengaruh semakin baiknya loyalitas pasien

No.	Penulis	Judul	Metode dan Sampel	Variabel	Kesimpulan	Intepretasi
					antara assurance dan loyalitas pasien. Namun pada uji regresi logistic didapatkan nilai $p= 0.061$ sehingga tidak terdapat pengaruh parsial. empathy ( $p=0,575$ ) dan tangible ( $p=0,585$ ) yang tidak berpengaruh simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah sakit Karya Medika Bantar Gebang	
5.	Rahim, dkk. <sup>8</sup>	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang	Cross sectional 233	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Hasil analisis diperoleh koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,198$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 19,8%. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,264$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 26,4%. Hasil uji koefisien determinasi $R^2 = 0,239$ yang menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas sebesar 23,9%	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berhubungan erat dengan loyalitas pasien di suatu rumah sakit

## Pembahasan

Loyalitas pasien adalah sebuah bentuk kesetiaan yang ditunjukkan terhadap suatu pelayanan jasa medis tertentu dan nampak terlihat dari sikap positif pasien terhadap rumah sakit yang terwujud dalam kesediaan pasien untuk berkunjung ulang pada pelayanan yang sama.<sup>(1)</sup> Memimpin pelanggan untuk mendapatkan pengalaman layanan yang sesuai adalah tujuan bisnis yang penting bagi penyedia layanan.<sup>16</sup> Pemahaman tentang preferensi, kebutuhan, nilai, dan pengalaman pasien dapat meningkatkan kemampuan kompetitif dan potensi pertumbuhan institusi layanan kesehatan dalam situasi yang penuh tantangan ini.<sup>17</sup> Ketika lingkungan bisnis

menjadi semakin kompetitif, organisasi dipaksa untuk menjadi lebih berpusat pada pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan mereka agar tetap dapat bersaing.<sup>18</sup>

Dalam penelitian Nisa dan Aristi, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari pasien rawat jalan memiliki loyalitas terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon (62,4%). Kepuasan terhadap bukti fisik, kepuasan kehandalan, kepuasan daya tanggap, kepuasan jaminan, kepuasan empati, kemudahan akses, dan hambatan pindah memiliki hubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon.<sup>1</sup> Kualitas dalam pelayanan kesehatan dapat digambarkan sebagai "memuaskan institusi, masyarakat, atau pasien yang

menuntut pelayanan, secara terus menerus dan konsisten dengan fasilitas baru dari perkembangan teknologi dan medis dengan memahami arti penting dari kebutuhan, harapan, dan keinginan pasien".<sup>19</sup> Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien.<sup>20</sup>

Sedangkan pada penelitian Sari dkk hasil analisa hubungan antara *product* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *product* dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan RS St. Carolus Summarecon Serpong. Produk yang lengkap berhubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit menghasilkan manfaat untuk memenuhi kebutuhan pasien. Hasil analisa lain menunjukkan hubungan antara *price* dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. Harga yang terjangkau berhubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan setiap konsumen menginginkan mendapatkan pelayanan yang terbaik dengan harga yang terjangkau. Hasil analisa hubungan antara *promotion* dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. Promosi yang mudah didapat berhubungan dengan loyalitas dikarenakan kegiatan menyampaikan informasi yang dilakukan oleh rumah sakit diterima dengan baik oleh konsumen sehingga mempengaruhi konsumen untuk datang dan menggunakan pelayanan jasa dari rumah sakit. Kemudahan dalam mendapatkan promosi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien akan terus mengingat dan menggunakan jasa pelayanan rumah sakit dan menjadi loyal. Hasil analisis hubungan antara *place* dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. *Place* (tempat) yang mudah didapat berhubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan akses yang mudah dijangkau dan strategis akan memberikan kenyamanan kepada pasien. Kenyamanan yang diperoleh pasien berdampak pada kepuasan pasien sehingga pasien akan loyal terhadap rumah sakit. Hasil analisis hubungan antara *process* dengan loyalitas

pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan. *Process* sesuai standar berhubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan berkaitan dengan semua aktivitas yang terjadi dari mulai pasien datang sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan jasa. Jika semua aktivitas berjalan dengan baik dan sesuai standar maka pasien akan mendapatkan pengalaman baik sehingga akan meningkatkan kepuasan dan akan menjadi pasien yang loyal. Hasil analisis hubungan antara *people* dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *people* dengan loyalitas pasien. Hasil analisis hubungan antara *physical evidence* dengan loyalitas pasien menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *physical evidence* dengan loyalitas pasien. *Physical evidence* yang nyaman bergubungan dengan loyalitas dikarenakan sarana fisik rumah sakit menciptakan sesuatu yang membuat pasien merasa senang berada dirumah sakit.<sup>3</sup> Kunjungan pasien rawat jalan di sebuah rumah sakit merupakan sumber pangsa pasar bagi rumah sakit, karena jumlah kunjungannya jauh lebih besar dari kunjungan rawat inap. Dimasa mendatang jumlah kunjungan pasien rawat jalan diperkirakan mampu mengimbangi pendapatan pelayanan rawat inap rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan juga dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Ditengah persaingan rumah sakit yang semakin tinggi, Rumah sakit harus melakukan perubahan dan perbaikan secara terus menerus baik dari segi kualitas pelayanan maupun sarana prasarana.<sup>21</sup> Loyalitas pelanggan, diukur dengan niat untuk terus berbelanja, niat untuk meningkatkan pembelian dan niat untuk merekomendasikan toko, tergantung pada persepsi harga komparatif, persepsi diskon, persepsi kualitas produk, persepsi persepsi kualitas layanan, persepsi nilai dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa, harga komparatif persepsi harga komparatif, persepsi diskon dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh

langsung positif terhadap loyalitas pelanggan dan persepsi kualitas layanan, persepsi kualitas produk, persepsi diskon dan persepsi nilai berpengaruh tidak langsung tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan.<sup>22</sup>

Sedangkan dalam penelitian Azzahra dkk hasil analisa memperlihatkan pengaruh persepsi *quality of service* dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada. Faktor – faktor yang berpengaruh tersebut seperti bukti fisik dengan persepsi baik sebesar 69%, keandalan dengan persepsi baik sebesar 61,1%, empati terhadap loyalitas dengan persepsi baik sebesar 67,3%, sikap responsif dengan persepsi baik sebesar 66,4%, jaminan pelayanan dengan persepsi baik sebesar 61,9%. Pada hasil analisa regresi logistik semua variabel persepsi *quality of service* bukti fisik, keandalan, empati, responsif dan jaminan memiliki pengaruh dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023. Untuk persepsi *quality of service* keandalan menjadi variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada. Pada hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa keunggulan dari RS Puspa Husada adalah dari lokasi rumah sakit yang terletak strategis, penanganan yang sigap dan cepat, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh dokter, edukasi yang diberikan oleh dokter kepada pasien dan keramahan petugas-petugas di RS Puspa Husada.<sup>4</sup> Meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan kesehatan dan hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam kesuksesan penyedia layanan kesehatan. Persaingan dalam industri medis mendorong penyedia layanan medis untuk secara aktif meningkatkan kualitas layanan mereka.<sup>23</sup>

Pada penelitian Kartika dkk menerangkan beberapa faktor yang menggambarkan pengaruh munculnya loyalitas pasien pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Medika

Bantar Gebang seperti pengaruh aspek fisik (tangible), daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan dan empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut.<sup>(5)</sup> sebagian besar penelitian tentang hubungan antara kepuasan pasien dan dimensi kualitas telah dilakukan pada spesialisasi/bidang tertentu.<sup>24</sup> Konsumen di seluruh dunia semakin sadar akan pentingnya kualitas layanan. Oleh karena itu, permintaan pelanggan akan layanan yang lebih berkualitas telah meningkat. Sektor jasa perlu memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.<sup>(25)</sup> Apabila kualitas pelayanan baik maka akan menimbulkan kepuasan dan pasien pun akan menggunakan kembali produk jasa tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk mempengaruhi pasien agar bisa datang kembali ke Rumah Sakit yang sama.<sup>26</sup> Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.<sup>27</sup>

Pada penelitian Rahim AH dkk menunjukkan pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas pasien. Dari penelitian tersebut menyatakan bahwa secara simultan kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat kalin Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. Hasil tersebut dikonfirmasi oleh model regresi yang terbentuk, yang menjelaskan bahwa baik peningkatan pada kualitas pelayanan maupun pada kepuasan pasien, keduanya akan meningkatkan loyalitas pasien. Implikasi dari hasil tersebut adalah bahwa peningkatan pada kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) akan menyebabkan loyalitas pasien RSK Paru Karawang akan meningkat secara signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang.<sup>8</sup> Temuan memberikan bukti langsung tentang bagaimana pasien benar-benar

mengekspresikan harapan mereka terhadap layanan kesehatan. Domain-domain ini saling berkaitan; misalnya, "sistem kesehatan" terdiri dari para petugas kesehatan, dan "hasil kesehatan" sebagian besar ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sistem ini. Namun, ketika pasien menggambarkan harapan mereka, ada perbedaan yang jelas.<sup>28</sup> Loyalitas pelanggan merupakan masalah penting bagi perusahaan yang mencoba untuk menciptakan hubungan yang langgeng dengan pelanggan mereka, yang membantu menjelaskan banyaknya dan keragaman program loyalitas.<sup>29</sup> Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *emphaty* (sikap petugas). Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis maka mutu pelayanan medis rumah sakit akan menjadi sorotan sehingga memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak dalam hal ini kerjasama dan saling pengertian akan berperan penting.<sup>30</sup>

### Kesimpulan

Dari beberapa artikel yang ditunjukkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat faktor- faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Faktor yang paling dominan yakni faktor kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Telah banyak penelitian yang dapat menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut sangat penting untuk diperhatikan dalam upaya memperkuat hubungan dengan pasien agar tercipta loyalitas pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut. Selain kedua faktor diatas, ditemukan juga faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit diantaranya yaitu bauran pemasaran seperti *product, price, promotion, place, process, people*, dan *physical evidence*. Pendekatan jaminan mutu merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Saat ini,

mutu layanan tidak hanya menjadi elemen penting bagi pasien dalam membuat keputusan pemilihan rumah sakit tetapi juga merupakan alat untuk menentukan minat pembelian kembali dan niat untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Beberapa faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kunjungan ulang pasien, kesukaan, komitmen, penolakan dan rekomendasi

### Daftar Pustaka

1. Hana Khairun Nisa, Dela Aristi. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *J Semesta Sehat*. 2023;3(1):31–45.
2. Yarmen M, Sumaedi S, Bakti IGMY, Rakhmawati T, Astrini NJ, Widiyanti T. Investigating patient loyalty: An integrated framework for trust, subjective norm, image, and perceived risk (a case study in Depok, Indonesia). *Int J Qual Serv Sci*. 2016;8(2):179–96.
3. Sari AF, Zelfino E, Mustikawati IS, Veronika E. Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 7P (Product, Price, Promotion, Place, Process, People, Dan Physical Evidence) Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong Tahun 2021. *J Kesehat Masy Mulawarman [Internet]*. 2023;5(1):32–40. Available from: <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/MJPH/article/view/10454>
4. Azzahra D, Prapanca Y, Nurminingsih N. Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2023;7(3):278–90.
5. Kartika S, Sumijatun S, Satar YP. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2023;7(4):314–25.
6. Shabbir A, Malik SA, Malik SA. Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *Int J Qual Reliab Manag*. 2016;33(5):538–57.
7. Bezerra de Oliveira LA, Gonzaga de Albuquerque AP, de Carvalho RC, de Medeiros DD. What determines patient loyalty in health services? An analysis to assist service quality management. *Total Qual Manag Bus Excell [Internet]*. 2022;33(11–12):1403–21. Available from: <https://doi.org/10.1080/14783363.2021.196050>



- 0
8. Rahim AH, Manajemen M, Adhirajasa U, Sanjaya R. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *J Soc Sci Res* [Internet]. 2023;3(2807-4238 and P-ISSN 2807-4246):9151–64. Available from: <file:///E:/Kumpulan Jurnal Pelayanan Rs/Kumpulan Jurnal Kepuasan Dan Loyalitas/9151-9164.pdf>
  9. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *Int J Qual Heal Care*. 2017;29(4):442–9.
  10. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *Int J Qual Reliab Manag*. 2018;35(6):1195–214.
  11. Kondasani RKR, Panda RK. Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *Int J Health Care Qual Assur*. 2015;28(5):452–67.
  12. Dayan M, Al Kuwaiti IA, Husain Z, Ng PY, Dayan A. Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: an empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *Int J Qual Reliab Manag*. 2022;39(1):176–203.
  13. Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur*. 2017;30(5):477–88.
  14. ha S, Jung Lee Y. Determinants of consumer-driven healthcare: Self-confidence in information search, health literacy, and trust in information sources. *Int J Pharm Healthc Mark*. 2011;5(1):8–24.
  15. Sumeliani NK. Word of Mouth, Citra Rumah Sakit Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Widya Amerta*. 2022;8(2):62–78.
  16. Hsieh YH, Yuan ST. Toward a theoretical framework of service experience: perspectives from customer expectation and customer emotion. *Total Qual Manag Bus Excell*. 2021;32(5–6):511–27.
  17. Arslan T, Çandereli ZÖ, Kitapçı OC, Kitapçı NŞ, Kiliç Aksu P, Köksal L, et al. Do Patient Experiences Have Mediating Roles on Patient Loyalty? *J Patient Exp*. 2022;9:1–7.
  18. Coutinho S, Prasad CVVSNV, Prabhudesai R. Antecedents and outcomes of patient satisfaction in healthcare: A conceptual model. *Health Mark Q* [Internet]. 2020;37(4):300–15. Available from: <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1947068>
  19. Bostan S, Acuner T, Yilmaz G. Patient (customer) expectations in hospitals. *Health Policy (New York)*. 2007;82(1):62–70.
  20. Anastasia Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum. *J Ayurveda Medistra*. 2021;3:1–11.
  21. Puryanti P, Muhadi M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS. Surabaya. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*. 2020;3(2):51–5.
  22. Noyan F, Şimşek GG. The antecedents of customer loyalty. *antecedents Cust Loyal*. 2014;109(2002):1220–4.
  23. Huang IC, Du PL, Lin LS, Liu TY, Lin TF, Huang WC. The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *Inq (United States)*. 2021;58.
  24. Rahmqvist M, Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. *Int J Qual Heal Care*. 2010;22(2):86–92.
  25. Phonthanukitithaworn C, Naruetharadhol P, Gebombut N, Chanavirut R, Onsa-ard W, Joomwanta P, et al. An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty. *SAGE Open*. 2020;10(4).
  26. Fauziah SR, Basri B, Abdillah H. Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *J Public Heal Innov*. 2023;4(01):43–50.
  27. Pratama Saanin A, Rumengan G, Ulfa L, Rustandy J. Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2022;6(2):182–6.
  28. El-Haddad C, Hegazi I, Hu W. Understanding Patient Expectations of Health Care: A Qualitative Study. *J Patient Exp*. 2020;7(6):1724–31.
  29. Roux D, El M, Maalej E. Customer Resistance to Joining loyalty Programs : An Exploratory Approach. *Eur Adv Consum Res*. 2011;9:534–5.
  30. Wardanengsih E, Azis AY, Darwis N, B K. Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. *J Ilm Mappadising*. 2022;4(2):280–9.