

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang
Lampung)**

Erdawati

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sanggabuana YPKP, Bandung

E-mail: [*dr.erdawati@gmail.com](mailto:dr.erdawati@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Penawar Medika yang berjumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pada pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Penawar Medika sangat baik. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, Nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,277. Nilai koefisien jalur kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 0,379. koefisien jalur pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 0,289. koefisien jalur pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien sebesar 3,52. Nilai koefisien determinasi (R^2) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi kualitas pelayanan sebesar 44,3% dan nilai epsilon / variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini sebesar 55,7%. Nilai koefisien determinasi (R^2) menjelaskan bahwa minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 71% dan nilai epsilon / variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini sebesar 29%. Dan pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung (8,3% < 10,49%), artinya variabel kepuasan pasien mampu memediasi / memperkuat variabel kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, karena t-hitung yaitu 2,515 > t-tabel (1,98), dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien, karena t-hitung yaitu 3,520 > t-tabel (1,98). Hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi / memperkuat kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Kata kunci

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service, the intention of repeat visits, and patient satisfaction at Penawar Medika Hospital, Tulang Bawang, Lampung. This research uses a quantitative approach. The sample in this study was 100 outpatients at Penawar Medika Hospital. The data analysis used descriptive analysis and verificative analysis using path analysis. The results of descriptive analysis of service quality variables, patient satisfaction, and the intention of repeat visits for outpatients at Penawar Medika Hospital were very good. Meanwhile, the results of the verificative analysis, the path analysis model showed that the path coefficient of the service quality variable to patient satisfaction was positive at 38.8%, as was the patient satisfaction variable to the intention of repeat visits which was also positive at 71%, while the service quality variable to repeat visits was also positive at 39.2%, for the coefficient value of the indirect effect of service quality on repeat visits through patient satisfaction was also positive at 11.9%, and the direct effect > indirect effect (39.2% > 11.9%) means

that patient satisfaction does not mediate the effect of service quality on patient repeat visits. The results of the statistical hypothesis for the t-test (partial), the service quality variable has a positive effect on patient satisfaction, because the t-statistic is 8.151 > t-table (1.983), The Variable Influence of service quality has a positive effect on the intention of repeat visits, because the results of the hypothesis test t-statistic is 3.659 > t-table (1.983), The variable of patient satisfaction has a positive effect on the intention of repeat visits, because the results of the hypothesis test t-statistic is 3.295 > t-table (1.983), as well as the service quality variable to the intention of repeat visits through patient satisfaction has an indirect effect because the results of the sobel test obtained t-statistic is 3.017 > t-table (1.983). The overall results of the study can be concluded that there is a mediating effect of patient satisfaction in mediating the relationship between service quality and the intention of repeat visits or service quality has an indirect effect on the intention of repeat visits through patient satisfaction.

Keywords

Service Quality, Patient Satisfaction, Intention of Repeat Visits

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pengalaman positif bagi pasien. Di tengah persaingan antar lembaga penyedia layanan kesehatan yang semakin ketat, mutu pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun loyalitas pasien. Salah satu bentuk loyalitas yang dapat diukur adalah minat kunjungan ulang, yaitu kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Pelayanan yang prima dan sesuai harapan akan menciptakan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk kembali berkunjung.

Kepuasan pasien menjadi variabel yang menjembatani antara pelayanan yang diterima dan keputusan pasien untuk kembali. Dengan kata lain, kepuasan bertindak sebagai variabel intervening yang menjelaskan pengaruh tidak langsung pelayanan terhadap minat kunjungan ulang. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pasien, dan sejauh mana kepuasan tersebut dapat mendorong keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini menjadi relevan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan strategi pelayanan demi mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Sedangkan menurut Permenkes No 3 Tahun 2020 Rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit di Provinsi Lampung sendiri berjumlah 83 Rumah Sakit, yang terdiri dari 64 Rumah Sakit Umum, 16 Rumah Sakit Ibu dan Anak Serta 3 Rumah Sakit Khusus (Rumah Sakit Khusus Mata dan Rumah Sakit Khusus Bedah) yang tersebar di berbagai kabupaten dan Kota di Provinsi Lampung.

Pada era globalisasi persaingan antar rumah sakit semakin ketat karena masyarakat semakin kritis dalam memilih sarana pelayanan kesehatan. Pasien dapat mencari semua informasi tentang berbagai macam pelayanan rumah sakit, fasilitas yang ditawarkan, keunggulan-keunggulan rumah sakit yang ada dari berbagai media informasi baik cetak maupun elektronik dengan mudah. Era ini menimbulkan suatu arus kompetisi yang memaksa penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, berorientasi pada keselamatan pasien, serta biaya operasional yang lebih rendah untuk memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan. Penyedia layanan kesehatan

harus lebih fokus pada pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga harapan pasien yang akan berdampak pada minat pasien untuk berkunjung ulang (Bernard, 2009).

2. METODE

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang berupa daftar pertanyaan untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden (sumber yang diambil datanya melalui kuesioner) (Arikunto, 2013). Kuesioner dapat disebut sebagai wawancara tertulis, karena isi kuesioner merupakan satu rangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden dan diisi sendiri oleh responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 5 point.

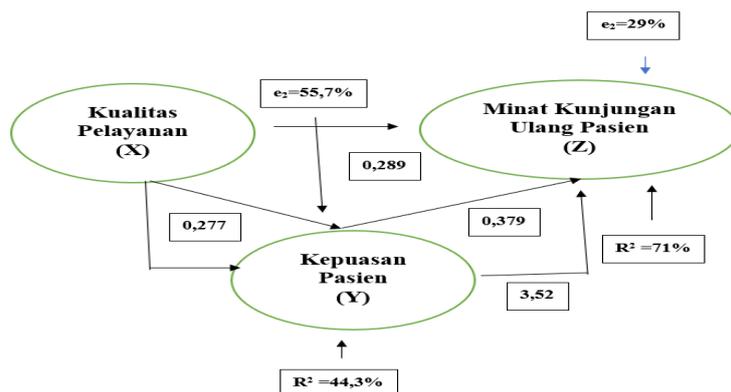
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara deskriptif maupun inferensial. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengkategorisasikan data ke dalam tendensi sentral. Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini penulis melakukan analisis deskriptif untuk mengukur kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kinerja klinik.

Proses perhitungan analisis jalur yaitu dengan mengetahui nilai koefisien regresi hubungan langsung (variabel independen terhadap variabel dependen). Selanjutnya melakukan penghitungan koefisien regresi pengaruh tidak langsung yaitu $b_1 \times b_2$ (variabel independen terhadap variabel mediasi) dan $b_2 \times b_2$ (variabel mediasi terhadap variabel dependen). Jika hasil perhitungan diperoleh koefisien hubungan tidak langsung lebih besar dari koefisien hubungan langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah tidak langsung dengan kata lain variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi (Ghozali

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan melalui kuesioner, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien dilakukan uji menggunakan analisis jalur. Pengujian dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama yang diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian pada tahap kedua yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (yaitu skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh-pengaruh variabel-variabel tersebut terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi atau ditransformasi menjadi skala interval melalui *Method of Succesive Interval* (hasil MSI ada pada lampiran). Selanjutnya data interval tersebut akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel intervening. Hasil pengolahan data melalui software SPSS, dapat digambarkan model analisis jalur lengkap sebagai berikut :



Gambar 1. Model Diagram Jalur Lengkap

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Temuan penelitian ini mendukung teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi utama yaitu: *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. SERVQUAL telah banyak digunakan dalam berbagai studi untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan.

Secara khusus, penelitian sebelumnya juga mengonfirmasi peran penting kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Zeithaml & Bitner (2000) menyatakan bahwa pelanggan yang puas cenderung membentuk persepsi yang lebih positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh studi yang dilakukan oleh Boulding *et al.* (1993) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam konteks rumah sakit, Andaleeb (2001) menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti kebersihan, profesionalisme staf medis, dan perhatian yang diberikan oleh rumah sakit memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Minat Kunjungan Ulang (Z) dengan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel intervening pada pasien rawat jalan di RS Penawar Medika Tulang Bawang Lampung, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga akan lebih meningkatkan minat kunjungan ulang pada pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung.
- Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung. Hal ini dikarenakan hasil uji hipotesis t-statistik yaitu 8,151 lebih besar dari t-tabel (1,983) dan P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi kepuasan pasien. Ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek pelayanan mempengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit.
- Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung. Hal ini

- dikarenakan hasil uji hipotesis t-statistik yaitu 3,659 lebih besar dari t-tabel (1,983) dan P-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Hal ini penting bagi rumah sakit dalam mempertahankan basis pasien rawat jalan yang loyal.
- d. Hasil analisis menunjukkan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung. Hal ini dikarenakan hasil uji hipotesis t-statistik yaitu 3,295 lebih besar dari t-tabel (1,983) dan P-value sebesar $0,001 < 0,05$, menunjukkan bahwa ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung untuk mengunjungi rumah sakit lagi di masa depan. Ini menggarisbawahi pentingnya memprioritaskan kepuasan pasien sebagai strategi dalam membangun loyalitas pasien.
 - e. Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Penawar Medika Tulang Bawang Lampung. Hal ini dikarenakan hasil uji sobel didapatkan t-statistik yaitu 3,017 lebih besar dari t-tabel (1,983). Analisis ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang. Artinya, efek positif dari kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang akan semakin kuat apabila pasien juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. SARAN

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil berdasarkan kesimpulan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening:

5.1.1. Bagi Rumah sakit

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rumah sakit disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam aspek yang berhubungan langsung dengan pasien, seperti kecepatan layanan, keramahan tenaga medis, dan kenyamanan fasilitas. Pelatihan berkala untuk staf medis dan non-medis, peningkatan infrastruktur, serta penerapan teknologi kesehatan yang lebih baik dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan konsisten.

b. Fokus peningkatan pelayanan untuk peningkatan minat kunjungan ulang pasien

Berdasarkan temuan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan pengalaman pasien secara keseluruhan. Ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pasien secara rutin, tindak lanjut atas umpan balik pasien, serta menerapkan standar pelayanan yang lebih tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membangun loyalitas pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit di kalangan masyarakat.

Optimalisasi Kepuasan Pasien agar meningkatkan angka kunjungan ulang Mengingat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperkuat hubungan ini dengan menjaga konsistensi pelayanan yang baik di setiap lini. Evaluasi dan audit pelayanan secara berkala dapat membantu memastikan bahwa standar pelayanan selalu terpenuhi dan selaras dengan harapan pasien.

c. Pengembangan Program Loyalitas untuk Pasien yang rutin berkunjung ulang

Untuk lebih meningkatkan minat kunjungan ulang, rumah sakit dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan program loyalitas pasien, seperti diskon khusus untuk pasien yang berulang kali menggunakan layanan rumah sakit, program perawatan jangka panjang, atau fasilitas tambahan bagi pasien rutin. Program ini akan memberikan nilai tambah bagi pasien dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

5.1.1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini juga diketahui bahwa masih terdapat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dalam penelitian ini. Penulis berharap jika dilain kesempatan ada penelitian lain maka diharapkan menambah variabelvariabel lain selain kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien dan minat berkunjung ulang. Variabel-variabel lain tersebut misalnya adalah harga, promosi, dan lain sebagainya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abu, S. D. H. (2015). Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- Adisasmito, W. (2014). *Sistem Kesehatan*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, Suharsini. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani EF. (2015). *Oupatient's Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service Quality In Pharmacy Installation of Ibnu Sina Islamic Hospital Pekanbaru*. *Pharmacy*. Hal : 101-112.
- Azwar A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 3rd ed. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Bernard (2009). *Measuring Consumer Statisfication, Continuos Quality Improvement In Health Care*. United States of America : Jones and Bartlett Learning.
- Caruana, A. (2002). *Service loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*, Vol 36 No7-8.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks*. Indonesia.
- Choi et al. (2004). *International studies of prenatal exposure to polycyclic aromatic hydrocarbons and fetal growth*. *Environ Health Perspect*, 114, 1744-1750.
- Cooper dan Schindler. (2014). *Bussiners Research Method*. New York: McGrawHill.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Endang. (2010). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Analisis Biaya Per Kapita sebagai upaya advokasi pengendalian biaya progam jaminan kesehatan Jembrana*. vol 11.No 1.
- Fornell et.al (1996), *The American Customer Satisfaction Index, Nature Purpose, and Finding*. *journal of marketing*. Vol 60, p. 7-18.
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Malcolm Baldrige dan Lean Six Sigma Supply Chain Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar dan Dawn C. Porter. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika (Buku2)*. (Terj.) Raden Carlos Mangunson. Jakarta: Salemba Empat.

- Gusmawan, Firman et all. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi oleh Kepuasan Pasien Pada Pelaya. Vol 21 No 4.nan Rawat Jalan Puskesmas Kabupaten Banyumas
- Henni, Djuhaeni. (2009). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. PERSI Cabang Jawa Barat bekerja sama dengan RSUD Kabupaten Tasikmalaya, Pelatihan manajemen Pelayanan dan Teknis Medis RSB, RB, dan BPS Wilayah V Priangan Tasikmalaya. 2009.
- Irawan. (2017). *Analisa Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Penelitian Manajemen. Vol 1 No 2.
- Karsono. (2007). *Peran Variabel dan Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Karyati, S.B. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*, Thesis, Semarang, Universitas Diponegoro. Kemenkes RI. *Rencana Strategis*
- Kementerian Kesehatan (2015-2019). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; Jakarta, 2015.
- Koontz, Harold and Heinz, Weihrich. (1988). *Management*. Ninth Edition. New Management dan Evaluasi Kinerja. Jakarta.
- Kristianto. (2011). Psikologi Pemasaran. Penerbit CAPS. Yogyakarta.
- Ladhari, R. (2009). *Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. A study in the hotel industry, Managing Service Quality*.
- Mahdani. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli*. Universitas Sumatera Utara.
- Malhotra, Naresh K. (2014). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Marpaung, H., & Sahla, H. (2017). Pengaruh Daya Tarik Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Air Terjun Ponot Di Desa Tangga Kecamatan Aek Songsongan Kabupaten Asahan. In Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu UNA.
- Mulyani, Sri R et all. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Get Press Indonesia.
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. Assex: Pearson Education Limited.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi III. Jakarta : Salemba Merdeka.
- Oliver, Richard L. (1999). *Whence Consumer Loyalty*, Journal of Marketing. Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Prasetyo, Ferdhina Annisa dan Widaningsih (2021). *Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Minat Berkunjung Ulang*. Journal of Hospital Management, Vol.4, No.1
- Pohan, (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Rasyid, Harun Al dan Indah, Agus Tri. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina*. Vol 17 No 1.
- Rizkiawan, Ilham Karim. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*. Tesis. 2019.
- Sekaran, U and Bouge, Roger. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, John Wiley and Sons, New York, NY.
- Solikhah, (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, vol.11 no.4 hal: 192-199.
- Som, A., P., M., Marzuki, A., & Yousefi, M. (2012). Factors Influencing Visitors' Revisit Behavioral Intentions: A Case Study of Sabah, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 4(4). hlm. 39-50.
- Stylos et al. (2016). Destination Image, holistic image and personal normative beliefs. Predictors of intention to revisit destination. *Tourism Management*. Vol 53;40-60.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Agung. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Kur Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit A. Yani Cabang Nganjuk*. Vol 22. No 21.
- Sweeney, J. And Soutar, G. (2001). *Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale*. *Journal of Retailing*, Vol. 77, pp. 203-205.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Tim Penyusun Direktorat Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana-YPKP (2020). *Panduan Tesis Pascasarjana*. Bandung : Direktorat Program Pascasarjana Universitas Sangga Buana-YPKP.
- Wu, CC. (2011). "The Impact Of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty". *African Journal Of Business Managemen*, Vol. 5. No. 12, hh. 4873-4882.