

## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN LOYALITAS PASIEN PENGGUNA ASURANSI SWASTA TERDAFTAR PERJANJIAN WAKTU TEMU DI RS X JAKARTA SELATAN

**David Estrada, Mohamad Reza Hilmy, Erry Yudhya Mulyani**

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul Jakarta, Indonesia

Email: destrada822486@gmail.com, Mohamad.reza@esaunggul.ac.id,

erry.yudhya@esaunggul.ac.id

---

### ARTIKEL INFO ABSTRAK

---

Diterima:

10 April 2022

Direvisi:

11 April 2022

Dipublish:

23 April 2022

---

#### Kata Kunci:

Waktu Tunggu;

Komunikasi;

Fasilitas; Kinerja;

Loyalitas.

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia yang dikelola oleh pemerintah dan swasta menuntut untuk memberikan tingkat pelayanan, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendaftar janji temu di unit rawat jalan spesialis di unit rawat jalan RS X Jakarta Selatan dengan jumlah 100 orang berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket untuk mengungkap informasi atau data dari responden. Analisis data dilakukan secara statistik univariat dan bivariat. Analisis multivariat untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Data disajikan dalam p-value dan C.R. (*Critical Ratio*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 subjek, 60% adalah laki-laki, 83% memiliki gelar sarjana dan 70% adalah karyawan swasta. Dari analisis bivariat yang berkaitan dengan loyalitas pasien di spesialis mata RS X Jakarta Selatan bahwa variabel waktu tunggu berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel loyalitas (CR (*Critical Ratio*) nilainya kurang dari 2,0 dan nilai P (*p-value*) lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05), nilai komunikasi interpersonal (CR (*Critical Ratio*) lebih dari 2,0 dan nilai P lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05), kinerja karyawan (CR (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2,0 dan nilai P (P-Value) lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05, nilai fasilitas Layanan (CR (*Critical Ratio*) lebih dari 2,0 dan nilai P lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Loyalitas pasien di spesialis RS X Jakarta Selatan dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal, kinerja pegawai dan fasilitas pelayanan tetapi tidak dipengaruhi oleh waktu tunggu.

#### ABSTRACT

*The increasing number of hospitals in Indonesia which are managed by the government and the private sector demands to provide the maximum level of service, professionalism and competence to reflect the best*

---

#### How to cite:

Estrada D., Mohamad Reza Hilmy, Erry Yudhya Mulyani (2022) Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Asuransi Swasta Yang Sudah Terdaftar Perjanjian Waktu Temu Di RS X Jakarta Selatan. *Jurnal Health Sains* 3(4). <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i4.463>

#### E-ISSN:

2723-6927

#### Published by:

Ridwan Institute

---

*service quality. Quality provides a special impetus for companies to understand customer expectations which in turn can increase customer satisfaction and create customer loyalty. This study aims to analyze the relationship between service quality and patient loyalty. Methods: This study was structured using a quantitative approach with a cross sectional method. The sample in this study were patients who had registered for an appointment at a specialist outpatient unit at the outpatient unit of RS X South Jakarta with a total of 100 people based on inclusion criteria. Data collection techniques are carried out using questionnaires or questionnaires to reveal information or data from respondents. Data analysis was performed statistically univariate and bivariate. Multivariate analysis for hypothesis testing was performed using path analysis. Data is presented in p-value and C.R. (Critical Ratio). Results: The results showed that out of 100 subjects, 60% were male, 83% had a bachelor's degree and 70% were private employees. From the bivariate analysis related to patient loyalty at the eye specialist Hospital X South Jakarta, the waiting time variable has no significant effect on the loyalty variable (CR (Critical Ratio) the value is less than 2.0 and the P value (p-value) is greater than the significance level. ( $\alpha$ ) of 0.05), the value of interpersonal communication (CR (Critical Ratio) is more than 2.0 and the P value is smaller than the significance level ( $\alpha$ ) of 0.05), employee performance (CR (Critical Ratio) is greater than 2.0 and the P value (P-Value) is smaller than the significance level ( $\alpha$ ) of 0.05, the service facility value (CR (Critical Ratio) is more than 2.0 and the P value is less than the significance level ( $\alpha$ ) of 0.05) has a positive and significant effect on the loyalty variable. Conclusion: Patient loyalty at specialist Hospital X South Jakarta is influenced by interpersonal communication, employee performance and service facilities but is not affected by waiting time.*

---

**Keywords:**

Waiting Time;  
Communication;  
Facilities;  
Performance;  
Loyalty.

**Pendahuluan**

Dewasa ini, Rumah Sakit Merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di Rumah Sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Rumah sakit dalam memberikan pelayanan dituntut dapat memuaskan pasiennya, karena dengan pelayanan yang bagus mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan pasien meningkat, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali (*Patient loyalty*).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Abekah-Nkrumah et al., 2020).

Waktu tunggu merupakan salah satu indikator pelayanan di unit rawat jalan RS X Jakarta Selatan. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat perbedaan lamanya waktu tunggu antara Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 dengan realisasi di lapangan, sebagai contoh rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan untuk pasien pengguna asuransi swasta dari bulan Januari sampai dengan Agustus tahun 2021 adalah > 60 menit. Selain itu berdasarkan hasil

wawancara dengan 10 pasien terkait dengan waktu tunggu pelayanan rawat jalan hanya 3 pasien pengguna asuransi swasta yang merasa puas dengan pelayanan tersebut. (O'Donnell et al., 2014).

Salah satu faktor yang membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit adalah disebabkan oleh buruknya komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Komunikasi yang kurang baik antara sesama tenaga kesehatan tersebut dapat dilihat dari banyaknya pasien yang datang ke Rumah Sakit merasa kurang dihargai dan diperhatikan saat diperiksa oleh dokter. Berdasarkan informasi dari *form* umpan balik pasien didapatkan 3 dari 10 pasien pengguna asuransi swasta tidak puas dengan komunikasi interpersonal dokter.

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kualitas makanan, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan lokasi, fasilitas ruang kamar rawat inap, dan lokasi Rumah Sakit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Menurut (Kelley et al., 2003) terdapat 3 indikator yaitu (1) *repeat purchase*, (2) *referrals*, (3) *retention*.

Loyalitas pasien tidak lepas dari kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Kinerja menurut (Rivai, 2013) adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan informasi dari *form* umpan balik pasien didapatkan 4 dari 10 pasien pengguna asuransi swasta tidak puas dengan kinerja karyawan terkait dengan pelayanan yang lama di unit rawat jalan Empat komponen yang menjadi perhatian utama di unit rawat Jalan adalah waktu

tunggu, komunikasi interpersonal dokter, fasilitas layanan rumah sakit dan kinerja karyawan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *crosssectional*. Penelitian disebut kuantitatif karena data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif atau dapat dikuantitatifkan dengan menghitung atau mengukur dan analisis data dilakukan dengan cara statistik (O'Donnell et al., 2014) Sedangkan metode *crosssectional* berkaitan dengan pengumpulan data untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dan seberapa tingkat hubungannya. (Camacho et al., 2006)

Peneliti juga menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu peneliti akan mengambil sejumlah sampel dari suatu populasi penelitian dan peneliti akan melakukan pengambilan data dengan cara menyebar kuesioner.

lalu peneliti akan menguji hipotesis dengan hubungan kausalitas atau sebab akibat. Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel terikat yaitu loyalitas pasien dan empat variabel bebas yaitu waktu tunggu, komunikasi interpersonal dokter, fasilitas layanan rumah sakit dan kinerja karyawan.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

Deskriptif statistik untuk variabel independent dan dependen dapat dilihat pada tabel 1.

Waktu tunggu menunjukkan nilai minimum sebesar 24 menit dan nilai maksimum sebesar 69 menit. Rata-rata lama waktu tunggu sebesar 49 menit, hal ini menunjukkan bahwa SOP waktu tunggu sudah tercapai.

Komunikasi interpersonal menunjukkan nilai minimum sebesar 3.1 dan nilai maksimum sebesar 4.5. Rata-rata

nilai skor komunikasi interpersonal sebesar 3.769 hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sudah baik.

Kinerja Karyawan menunjukkan nilai minimum sebesar 3.3 dan nilai maksimum sebesar 4.5. Rata-rata nilai skor kinerja karyawan sebesar 3.780 hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah baik.

Fasilitas menunjukkan nilai minimum sebesar 3.1 dan nilai maksimum sebesar 4.4. Rata-rata nilai skor fasilitas

sebesar 3.741 hal ini menunjukkan bahwa fasilitas sudah baik.

Loyalitas menunjukkan nilai minimum sebesar 3.3 dan nilai maksimum sebesar 4.5. Rata-rata nilai skor loyalitas sebesar 3.768 hal ini menunjukkan bahwa loyalitas sudah baik.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Deskriptif Statistik**

Deskriptif Statistik	Waktu Tunggu (Menit)	Komunikasi Interpersonal	Kinerja Karyawan	Fasilitas	Loyalitas
N	100	100	100	100	100
Minimum	24	3.1	3.3	3.1	3.3
Maksimum	69	4.5	4.5	4.4	Maksimum
Rata-Rata	49.23	3.769	3.780	3.741	3.768
Median	49.00	3.750	3.800	3.700	3.800
Std. Deviasi	14.011	.2428	.2474	.2686	.2950

**Tabel 2**  
**Koefisien Determinasi**

	Estimate
Waktu Tunggu (X1)	0.218
Komunikasi Interpersonal (X2)	0.058
Kinerja Karyawan (X3)	0.061
Fasilitas (X4)	0.071

Tabel 2 menggambarkan koefisien determinasi. Koefisien determinasi menunjukkan nilai berapa besar pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai pengaruh signifikan secara simultan antara waktu tunggu, komunikasi interpersonal, kinerja karyawan, dan fasilitas terhadap loyalitas. Nilai pengaruh waktu tunggu terhadap

loyalitas sebesar 0.218 atau 21.8%, nilai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas sebesar 0.058 atau 5.8%, nilai pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas sebesar 0.061 atau 6.1%, dan nilai pengaruh fasilitas terhadap loyalitas sebesar 0.071 atau 7.1%. (Andarmoyo, 2013)

**Tabel 3**  
**Uji Parsial**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	Kesimpulan
Loyalitas (Y)	<---	Waktu Tunggu (X1)	.044	0.054	0.809	0.418	par_2	Ha Ditolak
Loyalitas (Y)	<---	Komunikasi Interpersonal (X2)	.385	0.105	3.670	***	par_4	Ha Diterima
Loyalitas (Y)	<---	Kinerja Karyawan (X3)	.312	0.103	3.031	0.002	par_3	Ha Diterima
Loyalitas (Y)	<---	Fasilitas (X4)	.245	0.095	2.584	0.010	par_1	Ha Diterima

Tabel 3 menggambarkan uji parsial. Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sadiq et al., 2019)

Pada variabel waktu tunggu karena nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih kecil dari 2.0 an nilai P (*P-Value*) lebih besar dari pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka Ha ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas.

Pada variabel komunikasi interpersonal karena C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal, maka loyalitas pasien akan baik juga.

Pada variabel kinerja karyawan karena nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap

variabel loyalitas. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal, maka loyalitas pasien akan baik juga.

Pada variabel kinerja karyawan karena nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Artinya semakin baik kinerja karyawan, maka loyalitas pasien akan baik juga

Pada variabel fasilitas layanan karena nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka Ha diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Artinya semakin baik fasilitas layanan, maka loyalitas pasien akan baik juga.

Berdasarkan tabel 4, nilai Chi-Square hasil pengujian adalah 19.395 dan nilai signifikan hasil pengujian adalah 0.004. Nilai sig. lebih kecil dari 0.05 yang berarti Ha diterima dan disimpulkan bahwa ada perbedaan antara matrik kovarian sampel dan matrik kovarian populasi.

**Tabel 4**  
**Uji Kesesuaian Model**

Chi-Square	Degrees of freedom	Probability level
19.395	6	0.004

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas (Abekah-Nkrumah et al., 2020) namun variabel lain seperti komunikasi interpersonal, fasilitas layanan rumah sakit dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas (Vimla & Taneja, 2021).

Variabel waktu tunggu menunjukkan nilai minimum sebesar 24 menit dan nilai maksimum sebesar 69 menit. Rata-rata lama waktu tunggu sebesar 49 menit, hal ini menunjukkan bahwa SOP waktu tunggu sudah tercapai. Dari nilai estimasi pengaruh waktu tunggu terhadap loyalitas pasien sebesar 0.218 atau 21.8%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih kecil dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih besar daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka  $H_0$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas. Penelitian ini tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Camacho, (Ogura et al., 2006) yang mengungkapkan bahwa lamanya waktu tunggu dapat berpengaruh terhadap nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya yang pada akhirnya loyalitas pasien sebagai pengguna layanan kesehatan tidak akan tercapai. Beberapa waktu tunggu pasien yang lama di unit rawat jalan disebabkan

oleh keterlambatan dokter *part time* untuk datang tepat waktu di poli unit rawat jalan, pasien tidak berada di tempat saat dipanggil masuk ke poli, dan sistem EMR yang terkadang tidak berfungsi untuk memanggil pasien sehingga pasien tidak menyadari ketika dipanggil dan tetap menunggu di depan poli. Variabel komunikasi interpersonal dokter menunjukkan nilai minimum sebesar 3.1 dan nilai maksimum sebesar 4.5. Rata-rata nilai skor komunikasi interpersonal sebesar 3.769, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sudah baik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai P (*P-Value*) lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0.05, maka  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal, maka loyalitas pasien akan baik juga. Hal ini didukung teori yang dikemukakan oleh John Thibaut dan (Kelley et al., 2003) yang menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut: "Asumsi dasar yang mendasari seluruh analisis adalah bahwa setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya. Variabel fasilitas layanan rumah sakit menunjukkan nilai minimum sebesar 3.1 dan nilai maksimum sebesar 4.4. Rata-rata nilai skor fasilitas sebesar 3.741, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas sudah baik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis,



C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 2.0 dan nilai karena dengan terciptanya kepuasan pasien ini, diharapkan pasien tersebut akan loyal pada rumah sakit tersebut. dan harapan -harapannya. Tercapainya kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai setiap satu tujuan utama yang ingin dicapai setiap rumah sakit penghargaan, baik berupa besaran dan jenis tunjangan, maupun fasilitas-fasilitas bagi perawat, sehingga motivasi kerja perawat yang ditunjukkan dalam etos kerja serta produktivitasnya tetap terjaga, (3) meningkatkan kompetensi baik *hard skill* maupun *soft skill* kepada perawat melalui pelatihan-pelatihan internal maupun eksternal sehingga sikap, tindakan, dan komunikasi yang diberikan kepada pasien dilakukan secara professional tetap terjaga dan meningkat, (4) memberikan seminar atau symposium kepada dokter sehingga dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik selama konsultasi, (5) membangun komunikasi yang baik, baik secara horizontal dan vertikal baik dokter maupun perawat, (6) memberikan kepercayaan penuh setiap tugas yang diberikan kepada perawat sehingga memberikan otonomi dan tanggung jawab terukur, (7) menyediakan area parkir tambahan bagi para pasien yang datang untuk berobat rawat jalan maupun rawat inap (Kessler & Mylod, 2011).

Bagi manajemen Rumah Sakit X Jakarta Selatan diharapkan dapat (1) melakukan penelitian sebanding dengan obyek pada rumah sakit yang lebih besar, untuk mendapatkan responden yang lebih banyak, (2) mencari variabel lain sebagai intervening atau perantara seperti kepuasan pasien, (3) mengembangkan penelitian dengan menggunakan tehnik analisa *structure equation model* (SEM) untuk memperlihatkan hubungan secara langsung (*direct effect*) dan hubungan

secara tidak langsung (*indirect effect*) terhadap variabel independen dan variabel dependen secara komprehensif. (Castro et al., 2005).

### Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah (1) tidak adanya pengaruh waktu tunggu terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa waktu tunggu mengakibatkan pelayanan rawat jalan menjadi lama di RS X namun tidak memengaruhi kesetiaan pasien untuk datang ke RS, (2) adanya pengaruh komunikasi interpersonal dokter terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien memengaruhi kesetiaan pasien untuk datang ke RS, (3) adanya pengaruh fasilitas layanan Rumah Sakit terhadap loyalitas pasien menunjukkan kelengkapan fasilitas Rumah Sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien sehingga mempengaruhi kesetiaan pasien untuk datang ke RS, (4) Adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa sikap yang tidak ramah, tidak cepat tanggap dalam menangani keluhan dan perilaku yang tidak baik mengakibatkan pelayanan di rawat jalan menjadi buruk dan faktor-faktor tersebut mempengaruhi kesetiaan pasien untuk datang ke RS.

### BIBLIOGRAFI

- Abekah-Nkrumah, G., Antwi, M. Y., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. [Google Scholar](#)
- Andarmoyo, S. (2013). *Konsep & proses keperawatan nyeri*. ar-ruzzmedia. [Google Scholar](#)

- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A. S., & Hoffmann, P. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction. *North Carolina Medical Journal*, 67(6), 409–413. [Google Scholar](#)
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Del Rio, M. E. S. (2005). Consequences of market orientation for customers and employees. *European Journal of Marketing*. [Google Scholar](#)
- Kelley, H. H., Holmes, J. G., Kerr, N. L., Reis, H. T., Rusbult, C. E., & Van Lange, P. A. M. (2003). *An atlas of interpersonal situations*. [Google Scholar](#)
- Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty? *International Journal of Health Care Quality Assurance*. [Google Scholar](#)
- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 525. [Google Scholar](#)
- O'Donnell, M., Mente, A., Rangarajan, S., McQueen, M. J., Wang, X., Liu, L., Yan, H., Lee, S. F., Mony, P., & Devanath, A. (2014). Urinary sodium and potassium excretion, mortality, and cardiovascular events. *New England Journal of Medicine*, 371(7), 612–623. [Google Scholar](#)
- Ogura, Y., Sutterwala, F. S., & Flavell, R. A. (2006). The inflammasome: first line of the immune response to cell stress. *Cell*, 126(4), 659–662. [Google Scholar](#)
- Rivai, V. (2013). *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Gramedia Pustaka Utama. [Google Scholar](#)
- Sadiq, K., Wahid, A., & Hafifah, I. (2019). Deskripsi Pelaksanaan Pengkajian Keperawatan Holistik di IGD RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 7(2), 82–90. [Google Scholar](#)
- Vimla, & Taneja, U. (2021). Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Services Management Research*, 34(4), 250–257. [Google Scholar](#)
- Abekah-Nkrumah, G., Antwi, M. Y., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. [Google Scholar](#)
- Andarmoyo, S. (2013). *Konsep & proses keperawatan nyeri*. ar-ruzzmedia. [Google Scholar](#)
- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A. S., & Hoffmann, P. (2006). The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction. *North Carolina Medical Journal*, 67(6), 409–413. [Google Scholar](#)
- Castro, C. B., Armario, E. M., & Del Rio, M. E. S. (2005). Consequences of market orientation for customers and employees. *European Journal of Marketing*. [Google Scholar](#)
- Kelley, H. H., Holmes, J. G., Kerr, N. L., Reis, H. T., Rusbult, C. E., & Van Lange, P. A. M. (2003). *An atlas of interpersonal situations*. [Google Scholar](#)
- Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty? *International Journal of Health*



- Care Quality Assurance*. [Google Scholar](#) 126(4), 659–662. [Google Scholar](#)
- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 525. [Google Scholar](#)
- O'Donnell, M., Mente, A., Rangarajan, S., McQueen, M. J., Wang, X., Liu, L., Yan, H., Lee, S. F., Mony, P., & Devanath, A. (2014). Urinary sodium and potassium excretion, mortality, and cardiovascular events. *New England Journal of Medicine*, 371(7), 612–623. [Google Scholar](#)
- Ogura, Y., Sutterwala, F. S., & Flavell, R. A. (2006). The inflammasome: first line of the immune response to cell stress. *Cell*, 126(4), 659–662. [Google Scholar](#)
- Rivai, V. (2013). *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Gramedia Pustaka Utama. [Google Scholar](#)
- Sadiq, K., Wahid, A., & Hafifah, I. (2019). Deskripsi Pelaksanaan Pengkajian Keperawatan Holistik di IGD RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 7(2), 82–90. [Google Scholar](#)
- Vimla, & Taneja, U. (2021). Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Services Management Research*, 34(4), 250–257. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

David Estrada, Mohamad Reza Hilmy, Erry Yudhya Mulyani (2022)

**First publication right:**

Jurnal Health Sains

**This article is licensed under:**

