
Analisis Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

Analysis Of Interaction Quality, Environment Quality, And Outcome Quality On Patient Loyalty At Alula Aesthetic Beauty Clinic Balikpapan

Ajeng Rahardyani Hersariti¹, Ratna Wardani², Joko Prasetyo²

¹Master of Public Health Institute of Health Sciences Strada IndonesiaIndonesia

²Indonesian Strada Institute of Health Sciences

ARTICLE INFO

Article history

Received date
Revised date
Accepted date

Keywords:

Interaction, Result,
Environment & Loyalty

Kata kunci:

Interaksi, Hasil,
Lingkungan & Loyalitas

ABSTRACT/ ABSTRAK

The patient's assessment of the services of health workers comes from the patient's experience. The purpose of this study was to analyze the effect of interaction quality, environmental quality and outcome quality on patient loyalty at the Alula Aesthetic Beauty Clinic, Balikpapan. The design of this study was a quantitative observational study with a cross-sectional approach with a research focus aimed at analyzing the effect of interaction quality, environmental quality and outcome quality on patient loyalty at the Alula Aesthetic Beauty Clinic, Balikpapan. The total population of 210 respondents and a sample of 100 respondents were taken by purposive sampling technique. The findings showed that the majority of respondents had moderate category interaction quality as many as 46 respondents (46%). Most of the respondents have sufficient category of environmental quality as many as 49 respondents (49%). Most of the respondents had a sufficient quality of the results category as many as 46 respondents (46%). Most of the respondents have loyalty in the medium category as many as 44 respondents (44%). Based on the results of Multiple Linear Regression analysis, it shows that with a p-value of $0.000 < 0.05$, H1 is accepted, so it can be concluded that simultaneously there is an effect of interaction quality, environmental quality and quality of results on patient loyalty at the Alula Aesthetic Beauty Clinic, Balikpapan, with an influence size of 74.4%. Respondents are expected to provide feedback openly and honestly regarding the environment and facilities at the clinic. By providing constructive feedback, clinics can continue to improve the quality of the environment and facilities to make them more comfortable and meet patient needs.

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Jumlah populasi sejumlah 210 responden dan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik Purposive Sampling. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas interaksi kategori cukup sebanyak 46 responden (46%). Sebagian besar responden memiliki kualitas lingkungan kategori cukup sebanyak 49 responden (49%). Sebagian besar responden memiliki kualitas hasil kategori cukup sebanyak 46 responden (46%). Sebagian besar responden memiliki loyalitas dalam kategori sedang sebanyak 44 responden (44%). Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$ maka H1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan dengan besaran pengaruh 74,4%. Diharapkan responden untuk memberikan umpan balik secara terbuka dan jujur terkait lingkungan dan fasilitas di klinik. Dengan memberikan umpan balik yang konstruktif, klinik dapat terus meningkatkan kualitas lingkungan dan fasilitas agar lebih nyaman dan memenuhi kebutuhan pasien.

Copyright © 2023 Jurnal Kesehatan
All rights reserved

Corresponding Author:

Ajeng Rahardyani Hersariti
Indonesian Strada Institute of Health Sciences
Email: ajengrahardyani@gmail.com

PENDAHULUAN

Penilaian pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan berasal dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu pengobatan atau tindakan pengobatan yang sedang atau telah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. (Jatmiko & Lerbin R., 2013). Penilaian ini dapat dimulai sejak pasien mendaftar hingga pasien selesai pelayanan atau pulang.

Dengan banyaknya pasien dan untuk mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya, penyedia layanan kesehatan membuat kebijakan pelayanan mulai dari penerimaan pasien hingga pasien kepulangan. Namun kebijakan tersebut dapat menimbulkan banyak tanggapan dari masyarakat (Syofyanti, 2014). Kebijakan yang diterapkan oleh penyedia layanan diharapkan dapat menjadi solusi bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dengan mengutamakan kualitas layanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan rekapitulasi data jumlah Klinik Kecantikan Estetika Alula Balikpapan mengenai kunjungan pasien dalam beberapa tahun terakhir, diketahui pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 386 pasien, sedangkan pasien lama sebanyak 64 pasien. Sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 371 pasien, sedangkan jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 57 pasien. Angka tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya (Rekam Medis Alula Aesthetic Beauty Clinic Balikpapan).

Loyalitas pasien merupakan awal terbukanya peluang bagi suatu dunia usaha, salah satunya adalah bidang klinik kesehatan. Hal ini dikarenakan loyalitas pasien terhadap suatu tempat dimana jasanya digunakan, akan memberikan informasi mengenai keunggulan-keunggulan yang ada pada tempat atau klinik kesehatan tersebut. (Amrizal & Sudaryanto, 2014). Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan, perusahaan mempunyai keahlian untuk mencapai loyalitas pasien. Loyalitas dapat berupa kesetiaan terhadap orang, pekerjaan, atau produk

Kecenderungan yang terjadi di kalangan pelanggan adalah loyalitas terhadap produk, bisa berupa barang atau jasa. Kesetiaan terhadap suatu barang dapat diwujudkan dalam produk atau jasa pada suatu tempat usaha. Loyalitas merupakan komitmen seseorang untuk selalu membeli suatu jasa secara terus menerus dimasa yang akan datang. Loyalitas pasien berdampak pada faktor-faktor yang mempengaruhinya (Iswara & Rustam,

2021). Maka loyalitas seorang pasien sangat penting untuk diperhatikan karena pada dasarnya pasienlah yang dapat menjamin kehidupan bisnis suatu perusahaan kesehatan di masa depan.

Salah satu faktor yang dapat menciptakan loyalitas pasien terhadap suatu klinik adalah kualitas pelayanan yang baik (Thoha.C et al., 2016). Dimana jika kualitas pelayanan dari suatu klinik kesehatan baik maka dapat membuat konsumen atau pasien merasa nyaman dan akan memicu mereka untuk menggunakan tempat atau jasa klinik kesehatan tersebut kembali. Kualitas pelayanan sendiri mengacu pada dua hal yaitu timbal balik atas pelayanan yang diberikan atas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu klinik, yaitu mutu pelayanan yang baik dan fasilitas yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan mengenai atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan harapan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan bermutu tinggi. (Wijaya & Rambat, 2012). Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar profesi yang telah ditetapkan, dan kode etik. (Amrizal & Sudaryanto, 2014).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang terdiri dari (Sharma, S & Sharma, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan staf dan pelayanan medis merupakan motivasi paling efektif bagi pasien untuk dapat menggunakan layanan kembali di masa yang akan datang. Serta penelitian (Meesala & Paul, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, karena penilaian kualitas pelayanan pada penelitian ini didasarkan pada aspek kualitas hasil, kualitas lingkungan fisik dan kualitas interaksi, sedangkan sebagian besar penilaian kualitas pelayanan dinilai dari aspek bukti fisik, empati, keandalan dan daya tanggap. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik

untuk meneliti analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas outcome terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang terdiri dari (Sharma, S & Sharma, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan staf dan pelayanan medis merupakan motivasi paling efektif bagi pasien untuk dapat menggunakan layanan kembali di masa yang akan datang. Serta penelitian (Meesala & Paul, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, karena penilaian kualitas pelayanan pada penelitian ini didasarkan pada aspek kualitas hasil, kualitas lingkungan fisik dan kualitas interaksi, sedangkan sebagian besar penilaian kualitas pelayanan dinilai dari aspek bukti fisik, empati, keandalan dan daya tanggap. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas outcome terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Dalam penelitiannya (Brady & Cronin, 2001) mengemukakan bahwa konseptualisasi hierarki kualitas pelayanan berfokus pada 3 hal utama, yaitu: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Kualitas interaksi berkaitan dengan dimensi sikap, perilaku dan keahlian pelanggan, dalam hal ini pasien dan penjual. Lingkungan fisik mencakup atmosfer, desain, dan faktor sosial area layanan. Kualitas hasil berhubungan dengan faktor sosial, waktu tunggu pasien, bukti nyata pelayanan, dan valensi. Valensi adalah kapasitas relatif untuk menyatu, bereaksi, dan berinteraksi. Dan juga mengemukakan bahwa masih ada yang perlu dikaji mengenai ketiga sifat tersebut.

Kualitas interaksi dalam pelayanan seringkali berkaitan erat dengan perwakilan pelaku pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Di banyak bidang pelayanan, seseorang dianggap sebagai penyedia layanan. Kualitas layanan dihasilkan dalam interaksi antara pelanggan dan elemen organisasi layanan (Parasuraman et al., 1988). Karena pelayanan merupakan sesuatu yang esensial atau atribut yang bersifat permanen dan sifatnya tidak dapat dipisahkan, maka dari itu komunikasi interpersonal dua arah yang terjadi pada saat pemberian pelayanan seringkali mempunyai dampak besar terhadap persepsi kualitas pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Interaksi ini diidentifikasi antara karyawan dan pelanggan dan merupakan elemen kunci dari layanan. Termasuk sikap dan kepribadian

penyedia jasa. Selain itu perilaku pelaku jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan penyedia jasa benar-benar mengetahui pekerjaannya dalam melayani pelanggan juga termasuk dalam kualitas interaksi.

Kualitas lingkungan fisik memegang peranan penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan. Sejumlah penelitian telah mempertimbangkan bahwa lingkungan fisik atau lingkungan binaan mempunyai pengaruh terhadap evaluasi layanan pelanggan (Bitner, 1992). Dalam proses pelayanan karena pelanggan sering kali diminta untuk hadir selama proses berlangsung, lingkungan sekitar dapat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas pertemuan layanan secara keseluruhan (Ekiz & Arasli, 2007). (Parasuraman et al., 1988) mungkin orang pertama yang mengidentifikasi beberapa pertimbangan dalam lingkungan fisik.

Mengenai hasil yang berkualitas, konsumen biasanya mengevaluasi kinerja layanan dalam dua cara. Kedua cara tersebut adalah kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis menggambarkan apa yang diterima pelanggan dari penyedia layanan saat menerima layanan atau transaksi. Oleh karena itu, kualitas teknis selama pelayanan secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Ekiz & Arasli, 2007). (Brady & Cronin, 2001) melaporkan bahwa hasil teknis disebut sebagai layanan "aktual" dan menyatakan bahwa itu adalah penentu dalam menilai kualitas layanan, dan mereka juga melaporkan lebih lanjut bahwa hasil layanan disebut sebagai "produk layanan" dan mengindikasikan bahwa ini adalah fitur relevan yang dievaluasi pelanggan setelah menerima layanan. Oleh karena itu, ada tiga faktor yang mempengaruhi kualitas hasil yang dirasakan: waktu tunggu, elemen nyata, dan valensi.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain observasional kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika hubungan antara faktor risiko dan dampaknya, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data pada satu waktu (point time approach). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diamati satu kali dan dilakukan pengukuran terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti semua subjek penelitian diamati dalam waktu yang bersamaan (Soekidjo, 2012). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Jumlah populasi sebanyak

210 responden dan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Analisis data menggunakan uji Regresi Linier.

HASIL

A. KARAKTERISTIK VARIABEL

1. Kualitas Interaksi

Table 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas interaksi pada responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	33	33%
Cukup	46	46%
Kurang	21	21%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas interaksi kategori cukup sebanyak 46 responden (46%).

2. Kualitas Lingkungan

Table 2 Karakteristik Kualitas Lingkungan

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	31	31%
Cukup	49	49%
Kurang	20	20%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas lingkungan kategori cukup sebanyak 49 responden (49%).

3. Kualitas Hasil

Table 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas hasil pada responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	37	37%
Cukup	46	46%
Kurang	17	17%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas hasil kategori cukup sebanyak 46 responden (46%).

4. Karakteristik Loyalitas

Table 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan loyalitas

Criteria	Frekuensi	Persen (%)
Tinggi	38	38%
Sedang	44	44%
Rendah	18	18%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki loyalitas dalam kategori sedang sebanyak 44 responden

B. HASIL UJI STATISTIK

Table Hasil Analisis *regresi linear* analisis kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien

Variable	Sig	B	R ²	Sig
(Constant)	0.008	2,666	0.744	0.000
Interaction quality	0.013	1,235		
Environmental quality	0.019	1,242		
Results quality	0.000	1,370		

1. Parsial

a. Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,013 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

b. Pengaruh Kualitas Lingkungan Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,019 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas lingkungan terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

c. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

2. Simultan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa

secara simultan ada pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan dengan besaran pengaruh 74,4%

DISKUSI

A. Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,013 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Penelitian yang dilakukan oleh Safitri et al. (2021) yang mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan di Indonesia, termasuk Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Kualitas interaksi mencakup aspek komunikasi yang efektif, empati, dan sikap positif dari tenaga kesehatan. Pasien yang merasa mendapatkan interaksi yang berkualitas dari tenaga kesehatan cenderung lebih loyal dan memilih untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Studi ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya menjaga kualitas interaksi dengan pasien sebagai salah satu strategi untuk mempertahankan loyalitas pasien di klinik kecantikan.

Penelitian lain oleh Kusumo et al. (2020) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan di kota Surabaya, termasuk dalam lingkup layanan Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap tingkat loyalitas pasien. Komunikasi yang baik, empati, dan sikap positif dari tenaga kesehatan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Studi ini menegaskan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan pengalaman positif dan membangun loyalitas pasien di klinik kecantikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Momani et al. (2019) di Yordania. Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien berhubungan positif dengan tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa mendapatkan komunikasi yang efektif, empati, dan sikap positif dari tenaga kesehatan cenderung lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut. Studi ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya memahami pentingnya interaksi yang berkualitas dengan pasien sebagai faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pasien.

Penelitian lain oleh Sanati et al. (2018) di Iran juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien di klinik kecantikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan perhatian yang memadai, empati, dan komunikasi yang efektif cenderung lebih puas dengan layanan dan berpotensi kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Studi ini menekankan pentingnya kualitas interaksi sebagai sarana untuk menciptakan hubungan yang positif

dengan pasien dan membangun loyalitas mereka terhadap layanan klinik kecantikan.

Menurut peneliti kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien memainkan peran yang penting dalam mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, empati, dan sikap positif dari tenaga kesehatan merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan yang positif dan memuaskan dengan pasien. Pasien yang merasa mendapatkan interaksi yang berkualitas cenderung lebih puas dengan layanan klinik dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut. Hasil penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa fokus pada kualitas interaksi dengan pasien merupakan strategi yang efektif dalam membangun loyalitas pasien dan meningkatkan keberlanjutan bisnis klinik kecantikan.

Selain itu pentingnya kualitas interaksi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien menunjukkan pentingnya mengutamakan aspek pelayanan dan hubungan interpersonal dalam praktik klinik kecantikan. Komunikasi yang baik dan empati dari tenaga kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang menyambut bagi pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan klinik. Oleh karena itu, pihak manajemen dan tenaga kesehatan di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan perlu mengakui pentingnya kualitas interaksi dengan pasien sebagai prioritas dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien. Dengan meningkatkan kualitas interaksi melalui pelatihan, peningkatan komunikasi, dan penerapan sikap yang empatik, klinik kecantikan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka, serta meningkatkan reputasi dan keberlanjutan bisnis klinik dalam jangka waktu yang lebih lama.

B. Pengaruh Kualitas Lingkungan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,019 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas lingkungan terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saeidi et al. (2021) di Iran. Penelitian ini menginvestigasi pengaruh kualitas lingkungan di rumah sakit swasta terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan yang baik, termasuk kebersihan, keramahan staf, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas yang memadai, memiliki pengaruh positif terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa nyaman dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Studi ini memberikan dukungan yang kuat terhadap pentingnya menciptakan lingkungan yang menyambut dan nyaman bagi pasien sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas mereka.

Penelitian lain oleh Li et al. (2019) di Tiongkok juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas lingkungan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan, termasuk kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan estetika, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Studi ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan kualitas lingkungan sebagai salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan membangun

hubungan jangka panjang dengan mereka.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Alfiani et al. (2020) di Indonesia. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk pengaruh kualitas lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan, seperti suasana yang nyaman, fasilitas yang modern, dan kebersihan, berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Studi ini memberikan bukti lebih lanjut tentang pentingnya menciptakan lingkungan yang menyambut dan memadai bagi pasien sebagai faktor penentu dalam membangun loyalitas mereka terhadap klinik kecantikan.

Penelitian lain oleh Akbar et al. (2018) di Pakistan juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi persepsi pasien terhadap kualitas lingkungan di klinik kecantikan dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan, termasuk fasilitas yang memadai, kebersihan, dan estetika, berhubungan positif dengan tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut dan memberikan umpan balik positif tentang klinik kecantikan tersebut kepada orang lain. Studi ini menegaskan pentingnya memperhatikan dan meningkatkan kualitas lingkungan sebagai salah satu strategi untuk menciptakan pengalaman yang positif dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Salah satu penelitian lain yang dapat dijadikan referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Chang et al. (2019) di Taiwan. Penelitian ini mengevaluasi faktor-faktor yang

mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di klinik estetika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan, seperti desain interior yang menarik, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut dan merekomendasikan klinik kepada teman atau keluarga. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana kualitas lingkungan dapat berdampak pada tingkat loyalitas pasien di klinik kecantikan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Huang et al. (2021) di Tiongkok juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini meneliti persepsi pasien terhadap kualitas lingkungan di klinik kecantikan dan hubungannya dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas lingkungan, termasuk kenyamanan fasilitas dan kebersihan, berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa nyaman dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Studi ini menekankan pentingnya perhatian terhadap kualitas lingkungan sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan membangun loyalitas mereka terhadap klinik kecantikan.

Menurut peneliti kualitas lingkungan, seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan desain interior yang menarik, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan tingkat loyalitas mereka. Pasien yang merasa puas dengan lingkungan klinik cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas lingkungan menjadi strategi yang efektif dalam membangun

hubungan jangka panjang dengan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan klinik.

Pengalaman pasien sangat penting karena berhubungan erat dengan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan klinik kepada orang lain. Studi-studi tersebut memberikan bukti kuat tentang pentingnya menciptakan lingkungan yang menyambut, nyaman, dan estetik bagi pasien untuk meningkatkan tingkat loyalitas mereka. Kebersihan yang baik, kenyamanan fasilitas, serta desain interior yang menarik adalah faktor-faktor penting yang dapat menarik perhatian pasien dan menciptakan pengalaman positif. Dengan demikian, upaya meningkatkan kualitas lingkungan di klinik kecantikan, seperti Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan, merupakan langkah strategis dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, meningkatkan loyalitas pasien, serta memperkuat reputasi dan keberlanjutan bisnis klinik dalam jangka waktu yang lebih lama.

C. Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chua et al. (2020) di Malaysia. Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas hasil layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil, seperti kepuasan pasien dengan hasil perawatan dan kepuasan dengan prosedur atau hasil estetika yang dicapai, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan hasil perawatan dan mencapai hasil estetika yang

diharapkan cenderung lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut. Studi ini memberikan dukungan kuat terhadap pentingnya memberikan hasil yang memuaskan bagi pasien untuk membangun hubungan jangka panjang dengan mereka.

Penelitian lain oleh Alqarni et al. (2019) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien di klinik kecantikan di Arab Saudi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil layanan klinik, termasuk kepuasan pasien dengan hasil perawatan dan prosedur estetika yang diinginkan, memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan dan memuaskan cenderung lebih puas dengan layanan klinik dan berpotensi kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Studi ini menekankan pentingnya kualitas hasil sebagai faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pasien di klinik kecantikan.

penelitian yang dilakukan oleh Yang et al. (2018) di Korea Selatan. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas hasil perawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dengan hasil perawatan yang diberikan klinik kecantikan memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan hasil perawatan, seperti peningkatan penampilan atau pemenuhan tujuan estetika mereka, cenderung lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut. Studi ini menegaskan pentingnya memberikan hasil yang memuaskan bagi pasien sebagai strategi untuk membangun loyalitas dan menjaga pasien tetap kembali ke klinik kecantikan.

Penelitian lain oleh Raharjo et al. (2019) di Indonesia juga relevan dengan

topik ini. Penelitian ini mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas hasil perawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hasil perawatan, seperti keberhasilan mencapai hasil estetika yang diharapkan dan peningkatan penampilan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan hasil perawatan cenderung lebih puas dengan layanan klinik secara keseluruhan dan berpotensi kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Studi ini memberikan tambahan bukti tentang pentingnya kualitas hasil dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan tingkat loyalitas pasien.

Menurut peneliti kualitas hasil layanan klinik kecantikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Hasil yang memuaskan, seperti keberhasilan mencapai hasil estetika yang diharapkan dan peningkatan penampilan, menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Pasien yang merasa puas dengan hasil perawatan cenderung lebih mungkin untuk tetap menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut dan memberikan dukungan jangka panjang bagi bisnis klinik.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien sebagai strategi untuk meningkatkan tingkat loyalitas mereka. Klinik kecantikan, termasuk Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan, harus berfokus pada upaya untuk meningkatkan kualitas hasil perawatan, memastikan keberhasilan mencapai hasil estetika yang diinginkan oleh pasien, dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan melakukan hal ini, klinik kecantikan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka, sehingga meningkatkan kesetiaan pasien dan

memberikan kontribusi positif terhadap reputasi dan keberlanjutan bisnis klinik. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya kualitas hasil layanan sebagai faktor kritis dalam mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan. Dengan memprioritaskan kualitas hasil dan kepuasan pasien, klinik kecantikan dapat memperkuat hubungan dengan pasien, menciptakan loyalitas yang tinggi, dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam industri pelayanan kecantikan.

D. Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan dengan besaran pengaruh 74,4%.

Dalam penelitian (Brady & Cronin, 2001) mengemukakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan berfokus pada 3 hal utama, yaitu kualitas interaksi, kualitas fisik lingkungan, dan kualitas hasil. Kualitas interaksi berkaitan dengan dimensi sikap, perilaku, dan keahlian pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien, dan penjual. Kualitas interaksi pada pelayanan seringkali berkaitan erat dengan representative pelaku pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Di banyak bidang pelayanan, seseorang dianggap menjadi pemberi jasa pelayanan. Kualitas layanan dihasilkan dalam interaksi antara pelanggan dan elemen organisasi jasa (Parasuraman et al., 1988). Karena pelayanan merupakan sesuatu yang esensial atau merupakan atribut permanen dan karakter ini tidak bisa dipisahkan,

oleh karena itu komunikasi interpersonal dua arah yang terjadi selama penyampaian pelayanan sering kali memiliki dampak besar pada persepsi kualitas pelayanan (Brady & Cronin, 2001). Interaksi ini diidentifikasi antara karyawan dan pelanggan dan merupakan kunci dari elemen pelayanan. Termasuk sikap dan kepribadian dari pelaku pelayanan. Selain itu perilaku dari pelaku pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan pemberi pelayanan benar-benar mengetahui tentang pekerjaan mereka dalam hal melayani pelanggan juga termasuk dalam kualitas interaksi.

Lingkungan fisik meliputi kondisi suasana, desain, dan faktor sosial dari tempat area pelayanan. Kualitas lingkungan fisik memegang peranan penting dalam pembentukan persepsi kualitas pelayanan. Sejumlah penelitian telah mempertimbangkan bahwa lingkungan fisik atau binaan memiliki pengaruh pada evaluasi layanan pelanggan (Bitner, 1992). Pada proses pelayanan pelanggan sering diminta untuk hadir di tempat selama proses, lingkungan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan pada persepsi kualitas keseluruhan pertemuan layanan (Ekiz & Arasli, 2007). (Parasuraman et al., 1988) mungkin yang pertama untuk mengidentifikasi beberapa pertimbangan di lingkungan fisik.

Kualitas hasil berkaitan dengan faktor sosial, waktu tunggu pasien, bukti nyata dari perawatan, dan valensi. Valensi adalah kapasitas relative untuk membaur menjadi satu, bereaksi, dan berinteraksi. Dan juga menyarankan masih ada yang perlu dikaji dari ketiga kualitas ini. Pada kualitas hasil konsumen biasanya mengevaluasi kinerja pelayanan dalam dua cara. Dua cara ini adalah kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis

menggambarkan apa yang diterima pelanggan dari sebuah penyedia layanan selama menerima pelayanan atau bertransaksi. Oleh karena itu, kualitas teknis pada saat pelayanan secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan pada kualitas pelayanan (Ekiz & Arasli, 2007). (Brady & Cronin, 2001) melaporkan bahwa hasil teknis disebut sebagai layanan "aktual" dan mengandaikan bahwa itu adalah penentu dalam menilai kualitas pelayanan, dan mereka juga melaporkan lebih lanjut bahwa hasil pelayanan tersebut disebut sebagai "produk pelayanan" dan menunjukkan bahwa hal itu adalah fitur relevan yang dievaluasi pelanggan setelah menerima pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Bhati dan Pathak (2018) dimana penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil, dan loyalitas pasien di klinik kecantikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Kualitas interaksi, seperti komunikasi yang efektif dan sikap pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan, serta kualitas lingkungan, seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas klinik, memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan di klinik tersebut. Selain itu, kualitas hasil, seperti keberhasilan mencapai hasil estetika yang diharapkan oleh pasien, juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat loyalitas pasien.

Penelitian lain oleh Ha et al. (2017) mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor ini secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pasien. Kualitas interaksi yang baik dengan pasien, kualitas lingkungan

yang menyenangkan, dan kualitas hasil perawatan yang memuaskan, secara bersama-sama menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan tingkat loyalitas mereka terhadap layanan klinik kecantikan.

Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh Huang et al. (2020) yang mana penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien. Kualitas interaksi, seperti kemampuan komunikasi tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan dan preferensi pasien, serta kualitas lingkungan, seperti suasana yang menenangkan dan fasilitas yang nyaman, berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan tingkat loyalitas mereka terhadap layanan klinik kecantikan. Selain itu, kualitas hasil perawatan yang memuaskan dan mencapai hasil estetika yang diharapkan oleh pasien juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Penelitian lain oleh Ibrahim et al. (2019) di Malaysia juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan, termasuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor ini berkontribusi secara bersama-sama dalam membentuk loyalitas pasien. Kualitas interaksi yang baik dengan pasien, suasana lingkungan yang menyenangkan, dan kualitas hasil perawatan yang memuaskan adalah faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan pasien. Studi ini menegaskan bahwa memperhatikan ketiga aspek ini secara seimbang dapat membantu klinik

kecantikan dalam mempertahankan dan meningkatkan tingkat loyalitas pasien.

Menurut peneliti kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas pasien di klinik kecantikan. Ketiga faktor ini saling terkait dan berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan di klinik kecantikan tersebut. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan yang ramah, suasana lingkungan yang nyaman, dan hasil perawatan yang memuaskan adalah faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dan menciptakan loyalitas yang tinggi.

Peneliti juga menyoroti pentingnya keselarasan antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil dalam strategi pelayanan klinik kecantikan. Upaya untuk memperkuat hubungan dengan pasien dan meningkatkan tingkat loyalitas harus mencakup peningkatan dalam aspek-aspek ini secara seimbang. Dengan memastikan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang ramah dan efisien, menciptakan lingkungan yang menenangkan dan nyaman, serta memberikan hasil perawatan yang sesuai dengan harapan pasien, klinik kecantikan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan memperkuat kesetiaan mereka. Hal ini akan berdampak positif pada reputasi klinik dan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Oleh karena itu, memahami pentingnya kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil perawatan dalam mempengaruhi loyalitas pasien menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan dan pertumbuhan dalam industri pelayanan kecantikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas pasien di Alula Aesthetic Beauty Clinic Balikpapan. Terdapat pengaruh kualitas lingkungan terhadap loyalitas

pasien di Klinik Kecantikan Alula Aesthetic Balikpapan. Terdapat pengaruh kualitas hasil terhadap loyalitas pasien di Alula Aesthetic Beauty Clinic Balikpapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, & Sudaryanto, A. (2014). Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Berita Ilmu Keperawatan*. *Berita Ilmu Keperawatan*, ISSN 1979 – 2697, Vol. 1. No. 2, Hal. 69 – 74.
- Bitner, M. J. (1992). The Impact of Physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*. Vol 56 No. 2, Pp. 57—71.
- Brady, M. K., & Cronin, J. . (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
- Ekiz, E. H., & Arasli, H. (2007). Measuring the Impacts of Organizational Responses: Case of Northern Cyprus Hotels. *Managing Global Tranciciton*.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*.
- Jatmiko, & Lerbin R. (2013). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals. *Journal of Retailing and Consumer Service* 40 (2018) 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969.%0D>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 12- 40.
- Sharma, S, B., & Sharma, G. (2017). Naphthoquinones and Binaphthoquinones: Future Hope for Medicinal Chemist. *Motherhood International Journal of Multidiciplinary Research and Development, Uttarakhand*, 1, 01-09.
- Syofyanti, R. . (2014). Hubungan pelayanan keperawatan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi Tahun 2014. *Skripsi. UMSB. Bukittinggi*.
- Thoha.C, Dharminto, & Shaluhiyah, Z. (2016). Penyusunan indikator kepuasan rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.9.No.4 Desember 2006.Hal:177 – 184.
- Wijaya, & Rambat. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

