

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center

Tao Putri<sup>1</sup>, Theresia Pradiani<sup>2</sup>, Fathorrahman<sup>3</sup>

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi & Bisnis Asia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 27 December 2022

Revised: 02 January 2022

Accepted: 04 January 2022

#### Keywords:

Service quality

Facilities

Patient Satisfaction

Patient loyalty

### ABSTRACT

The purpose of this study is to influence service quality and facilities on loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at the Klinik Fast Medika Center. The data used in this study are primary data obtained from the results of questionnaires. The sample in this study is 73 outpatients, with the sampling technique using purposive sampling. The data analysis technique used in this study is path analysis and the Sobel test using SPSS 25.0. The results show that service quality has a significant effect on patient satisfaction, facilities have a significant effect on patient satisfaction, there is an effect of patient satisfaction on loyalty, there is an influence of service quality on satisfaction, there is an influence of facilities on patient satisfaction, service quality influences loyalty through patient satisfaction and facilities influences loyalty through patient satisfaction.

*This is an open-access article under the CC BY-NC license.*



### Corresponding Author:

Tao Putri

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi & Bisnis Asia

Jl. Soekarno Hatta Jl. Rembeksari No.1 A, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65113

Email: [tao.putri@gmail.com](mailto:tao.putri@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sejak pandemi COVID-19 menyerang, banyak masyarakat takut untuk berkunjung ke rumah sakit. Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2021 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa masyarakat lebih suka ke klinik kesehatan dibandingkan rumah sakit. Rumah sakit sering dipersepsikan sebagai tempat dengan risiko penularan virus yang sangat tinggi. Belum lagi adanya stigma di masyarakat bahwa dokter akan langsung menetapkan diagnosa pasien menjadi Covid-19 jika pasien berobat dengan gejala mirip penderita Covid-19. Alasan lain yang membuat masyarakat kini lebih memilih klinik kesehatan adalah untuk meminimalisir antrian dan waktu tunggu yang lama. Ditambah lagi, saat ini cukup banyak klinik kesehatan yang memiliki fasilitas kesehatan yang cukup mumpuni seperti rumah sakit. (Noor dkk, 2018).

Klinik Fast Medika Center adalah klinik kesehatan swasta yang berdiri pada 24 Juli 2020. Klinik Fast Medika Center ini telah memiliki layanan paripurna yang hampir menyerupai rumah sakit yang mencakup layanan poliklinik umum, poliklinik gigi, poli mata, dokter spesialis, medical check up, apotik, vaksinasi, immune booster, tele konsultasi dan *medical evacuation*. Klinik Fast Medika Center melakukan investasi yang cukup besar dari sisi fasilitas. Klinik ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas kesehatan klinik yang cukup lengkap dan modern untuk melayani berbagai macam pelayanan klinis.

Dari hasil interview dengan owner Klinik Fast Medika Center diketahui bahwa management klinik belum membuat satupun program untuk mempertahankan atau meningkatkan loyalitas pasien misalnya menghubungi pasien yang sudah lama tidak berkunjung, mengadakan event khusus untuk *loyal customer*, mengirimkan survei kepuasan customer atau menelepon pasien satu atau dua hari setelah berkunjung untuk mendapatkan

feedback atau masukan terhadap layanan yang mereka dapatkan. Adanya rasa tabu dan takut dicap komersil ketika mengharapkan pasien berkunjung kembali menjadi alasan utama. Informasi ini sejalan dengan data pasien di delapan bulan terakhir yang menunjukkan bahwa hanya 13% pasien yang melakukan kunjungan lebih dari satu kali.

Banyaknya klinik kesehatan yang sudah lebih dahulu *exist*, persaingan yang semakin kompetitif dan penurunan jumlah pasien lama setiap bulannya sudah seyogyanya dapat mendorong Klinik Fast Medika Center berbenah diri dan mulai memikirkan strategi untuk meningkatkan loyalitas pasien. Adapun loyalitas pasien dapat dipenuhi melalui fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Tanpa pasien, klinik kesehatan tidak dapat berkembang dan bertahan dalam jangka waktu yang lama. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan sebagai Intervening di Klinik Fast Medika Center”**

## KAJIAN TEORI

### Loyalitas

Pelanggan yang loyal menurut Hurriyati (2010) adalah pelanggan yang berkomitmen untuk bertahan secara mendalam yang ditunjukkan dalam bentuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang. Lovelock dan Wright dalam Jasfar (2012:22) menjelaskan loyalitas pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada suatu perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan jasa secara berulang-ulang, serta dengan sukarela merekomendasikan jasa perusahaan tersebut kepada orang lain. Pasien yang loyal merupakan aset yang sangat berharga. Pasien yang loyal akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya.

Menurut Griffin (2005), loyalitas konsumen merupakan perilaku pembelian yang konsisten. Adapun aspek-aspek atau karakteristik dari seorang konsumen yang dinyatakan sebagai loyalis adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur. Konsumen melakukan pembelian secara *continue* pada suatu produk tertentu.
2. Membeli antar lini produk dan jasa. Konsumen tidak hanya membeli jasa dan produk utama tetapi konsumen juga membeli lini produk dan jasa (*up selling product*) dari perusahaan yang sama.
3. Mereferensikan kepada orang lain. Konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) berkaitan dengan produk tersebut.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Gerson (2004), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Menurut Irawan (2015:37), ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kelima

indikator tersebut di atas akan digunakan sebagai indikator penilaian kepuasan pasien pada penelitian ini.

1. Kualitas produk/jasa. Kualitas produk/jasa yang diberikan bisa mempengaruhi kepuasan pembeli saat melakukan pembelian sebuah produk/jasa yang ditawarkan tersebut. Oleh sebab itu penting untuk memperhatikan kualitas produk yang akan dijual dan disalurkan.
2. Harga. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan nilai yang tinggi. Apalagi zaman sekarang pelanggan suka membandingkan kualitas produk dengan harga atau pelayanan dengan harga atas produk yang ditawarkan oleh pebisnis.
3. *Service quality*. Kualitas pelayanan yang diberikan saat terjadinya interaksi antara penjual dengan pembeli. Umumnya pelanggan akan merasa nyaman apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.
4. *Emotional factor*. Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Kemudahan. Pada umumnya pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### Fasilitas

Fasilitas menurut Daradjat (2012) adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Menurut Michelle & Siagian (2019) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Menurut Lyrissa Gisela Sharon, Suryono Budi Santoso (2017) ada 4 (empat) indikator dalam fasilitas yaitu :

1. Fasilitas lengkap, untuk penyedia layanan setingkat klinik kesehatan, Fast Medika Center memiliki peralatan medis yang setara dengan Rumah Sakit tipe C pada umumnya. Dengan demikian, klinik ini dapat menangani pasien dengan beberapa keluhan kesehatan.
2. Fasilitas berfungsi dengan optimal, pada saat tenaga medis menggunakan peralatan medis yang ada di klinik Fast Medika Center sangat jarang ditemukan tidak berfungsi dengan baik
3. Fasilitas bersih dan terawat, peralatan medis yang ada di klinik Fast Medika Center terjaga kebersihannya yang ditunjukkan dengan tidak ada kotoran yang melekat pada peralatan karena dibersihkan dan disterilisasi secara berkala.
4. Kemudahan dalam menggunakan fasilitas, tenaga medis tidak mengalami hambatan pada saat menggunakan peralatan medis di Klinik Fast Medika Klinik yang dapat mengganggu kenyamanan pasien pada saat berobat di klinik.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Ibrahim (2000) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pelayanan sering pula disebut sebagai jasa. Kualitas pelayanan produk dapat dijadikan sebagai salah satu parameter untuk melihat keberhasilan pelayanan. Jika konsumen merasa puas dan senang terhadap produk yang dijual, dapat disimpulkan

bahwa penjual sudah berhasil menarik minat dan perhatian (Ratminto dan Atik, 2005). Kotler dan Keller (2016 : 284) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

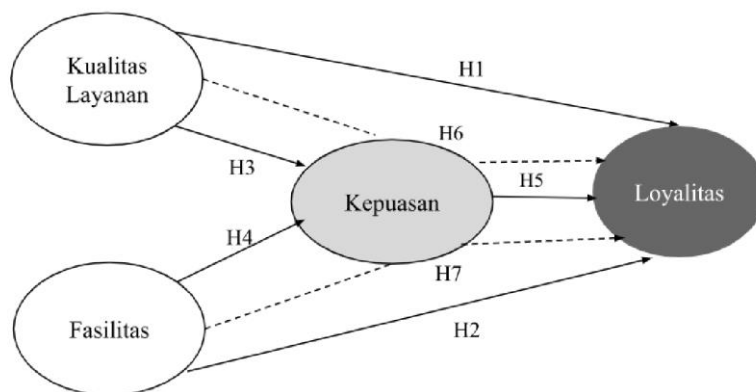
1. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, berupa kemudahan proses pendaftaran yang simple dan tidak berbelit-belit dan kesiapan petugas menjawab pertanyaan, saran atau komplain yang masuk melalui WhatsApp Bisnis.
2. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, kedisiplinan, dan kemampuan karyawan penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan yang ditunjukkan melalui kredibilitas dan layanan tepat waktu dari petugas. Petugas medis memiliki kredibilitas dan kompetensi yang ditunjukkan dengan memiliki Surat Izin Praktek (SIP) serta jaminan layanan waktu praktek yang tepat waktu.
3. *Tangible* (berwujud), kemampuan klinik menyediakan sarana dalam hal ini menyediakan ruang tunggu bagi pasien dengan berbagai fasilitas 67 berpendingin udara yang nyaman serta dilengkapi dengan area parkir yang memadai. Selain itu indikator lainnya adalah petugas medis dan non medis juga berpakaian rapi dengan menggunakan seragam klinik.
4. *Empathy* (empati), memiliki pemahaman dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, dan memiliki kenyamanan waktu melayani. Hal ini ditunjukkan dengan kesediaan dokter mendengarkan dan memberikan solusi dengan respek kepada pasien rawat jalan tanpa batas waktu serta memberi penjelasan atas setiap pertanyaan pasien dengan menggunakan bahasa sederhana yang bisa dimengerti pasien dari berbagai kalangan.
5. *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yang ditunjukkan dengan pengalaman dan keahlian petugas, yaitu seluruh petugas cermat dan teliti memberikan layanan kepada pasien rawat jalan serta dapat dengan mudah mengakses data rekam medis pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan di Klinik Fast Medika Center, Jakarta Utara. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 73 sampel. Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling atau penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu yakni sebagai berikut:

1. Pasien yang berobat di Klinik Fast Medika Center dengan batasan usia minimal 17 tahun
2. Minimal 2 (dua) kali berobat ke dokter umum atau dokter spesialis di Klinik Fast Medika Center selama bulan Januari - Agustus 2022.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan mengacu kerangka konsep dan variable - variabel yang akan diteliti kepada responden. Kuesioner yang disebarkan merupakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang berisi pernyataan pernyataan yang mengukur persepsi responden disertai dengan pilihan jawaban berskala likert 5 poin. Kuesioner diisi oleh pasien Klinik Fast Medika Center melalui G-Form yang disebarkan melalui WhatsApp. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 25 dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Kerangka pemikiran dalam menyusun penelitian ini dapat digambarkan sesuai pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :

: Pengaruh langsung

: Pengaruh tidak langsung

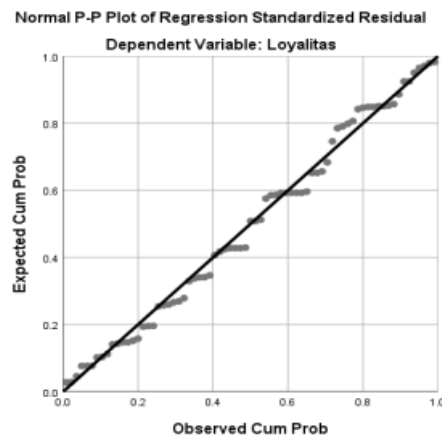
### Hipotesis Penelitian

- H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Fast Medika Center
- H2 : Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Fast Medika Center
- H3 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Fast Medika Center.
- H4 : Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Fast Medika Center
- H5 : Diduga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Fast Medika Center
- H6 : Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening
- H7 : Diduga fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening

## HASIL PENELITIAN

### Uji Normalitas

Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi adalah data dan model regresi berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan Plot of Regression Standardized Residual dan hasilnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut:

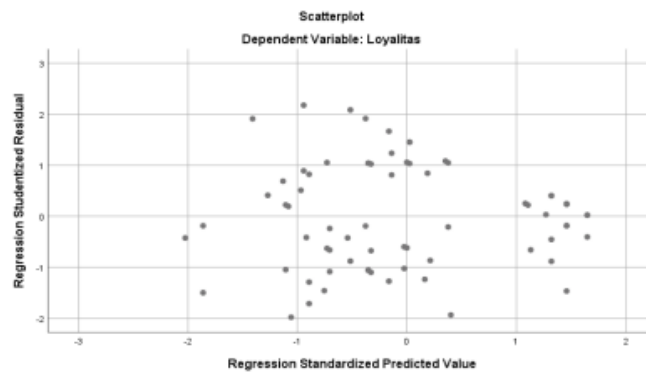


**Gambar 2. Uji Normalitas P-P Plot**  
Sumber : Output SPSS versi 25.0

Terlihat dari grafik di atas, titik-titik mendekati garis diagonal yang berarti bahwa model regresi berdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot melalui SPSS 25, model yang bebas dari heteroskedastisitas memiliki grafik scatterplot dengan pola titik-titik menyebar.



**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**  
Sumber : Output SPSS versi 25.0

Dari grafik scatterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

### Uji Multikolinearitas

Berdasarkan pengujian multikolinieritas didapatkan nilai VIF masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Uji Multikolinieritas Coefficients**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Layanan	.598	1.672
Fasilitas	.598	1.672

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS versi 25.0

Berdasarkan tabel di atas, dapat diartikan bahwa untuk variabel X1 dan X2 tidak terdapat multikolinieritas, karena angka tolerance-nya  $>0,10$  yaitu sebesar 0,598 dan VIF-nya  $<10$  yaitu sebesar 1,672.

### Hasil Pengujian Hipotesis I

Hipotesis I dalam penelitian ini yaitu Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hipotesis statistik yang dapat dirumuskan yaitu:

Ho : tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas

Ha : ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan bantuan program SPSS versi 25, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) I**

Model		Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	6.110	3.186		1.918	.059
	Kualitas Layanan	.608	.066	.739	9.256	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS versi 25.0

### Hasil Pengujian Hipotesis II

Hipotesis II dalam penelitian ini adalah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap loyalitas.

Ha : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap loyalitas.

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan bantuan program SPSS versi 25, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) II**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.897	4.118		2.647	.010
Fasilitas	1.391	.232	.579	5.991	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS versi 25.0

### Hasil Pengujian Hipotesis III

Hipotesis III dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan bantuan program SPSS versi 25, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) III**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.148	2.433		3.349	.001
Kualitas Layanan	.298	.050	.577	5.948	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS versi 25.0

### Hasil Pengujian Hipotesis IV

Hipotesis IV dalam penelitian ini adalah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan.

Ha : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan bantuan program SPSS versi 25, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) IV**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.755	2.790		3.497	.001
Fasilitas	.725	.157	.480	4.607	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Output SPSS versi 25.0

### Hasil Pengujian Hipotesis V

Hipotesis V dalam penelitian ini adalah Loyalitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh antara loyalitas terhadap kepuasan.

Ha : Terdapat pengaruh loyalitas terhadap kepuasan.

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut maka dilakukan uji signifikansi dengan bantuan program SPSS versi 25, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) V**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.319	1.536		2.813	.006
	Loyalitas	.514	.043	.817	11.940	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Output SPSS versi 25.0

### Hasil Pengujian Hipotesis VI

Hipotesis VI dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel Intervening. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

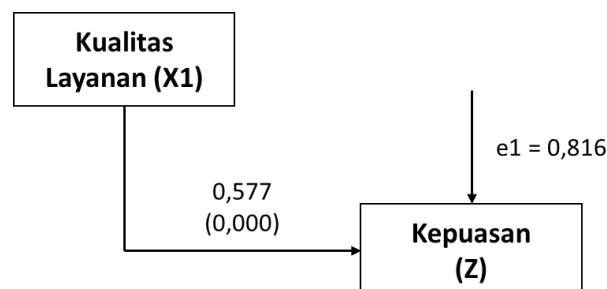
Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Ha : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis ini maka akan ada dua tahap yaitu perhitungan koefisien jalur dan penarikan kesimpulan.

#### a. Perhitungan Koefisien Jalur

Hasil analisis sebelumnya menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Nilai R Square yang dihasilkan adalah sebesar 0,333 menunjukkan bahwa besaran kontribusi sebesar 33,3% sementara sisanya yaitu 66,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Untuk mendapatkan nilai  $e1$  maka digunakan rumus  $e1 = \sqrt{1-0,333} = 0,816$ . Berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut:



**Gambar 4. Bagan Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan**

Sumber : Output SPSS versi 25.0

Sedangkan untuk mendapatkan bagan analisis jalur II maka dilakukan analisis regresi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap Loyalita

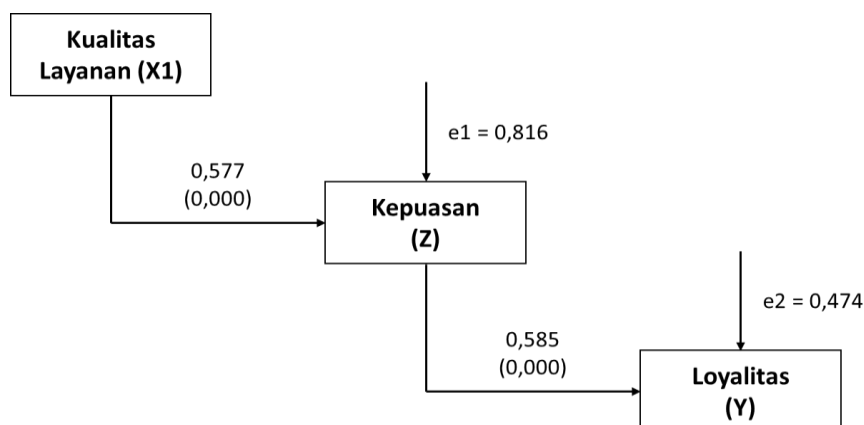
**Tabel 7. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Coefficients<sup>a</sup>**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.467	2.431		-.604	.548
	Kualitas Layanan	.331	.057	.402	5.798	.000
	Kepuasan	.930	.110	.585	8.441	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Output SPSS versi 25.0

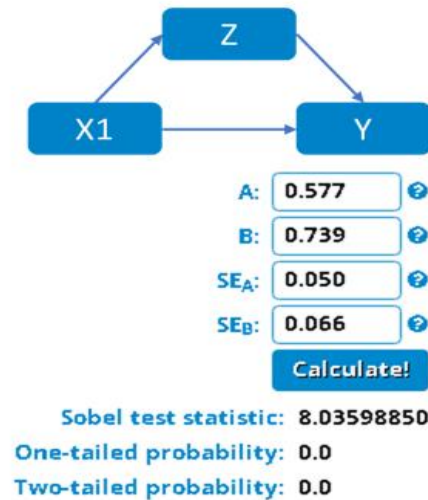
Berdasarkan hasil dari regresi pada model II diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan sebesar 0,000 dan variabel Kepuasan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Nilai R Square yang didapat sebesar 0,775 menunjukkan bahwa besaran kontribusi sebesar 77,5% sementara sisanya yaitu 22,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Untuk mendapatkan nilai  $e1$  maka digunakan rumus  $e1 = \sqrt{1-0,775} = 0,474$ . Berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh diagram jalur model struktur II sebagai berikut:



**Gambar 5. Bagan Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan**

Sumber : Output SPSS versi 25.0

Pengaruh tidak langsung ini juga diperkuat dengan test sobel (uji sobel) berikut ini:



**Gambar 6. Hasil Uji Sobel Variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepuasan**

### Hasil Pengujian Hipotesis VII

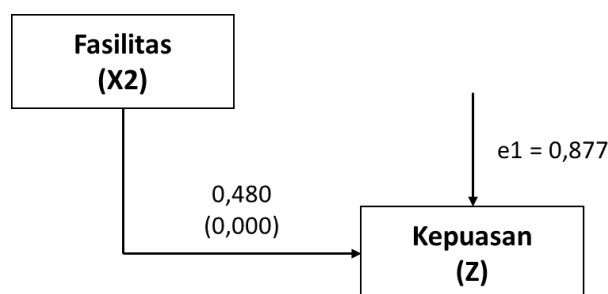
Hipotesis VII dalam penelitian ini adalah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Adapun perumusan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

- Ho : Tidak ada pengaruh antara Fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan  
Ha : Terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan

Untuk mengetahui jalur kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan maka terdapat dua tahap interpretasi yakni tahap menghitung koefisien jalur dan tahap pembuatan kesimpulan.

#### a. Perhitungan Koefisien Jalur

Hasil analisis sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai R Square yang dihasilkan adalah sebesar 0,230 menunjukkan bahwa besaran kontribusi sebesar 23% sementara sisanya yaitu 77% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Untuk mendapatkan nilai  $e1$  maka digunakan rumus  $e1 = \sqrt{1-0,230} = 0,877$ . Berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut :



**Gambar 7. Bagan Analisis Jalur Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan**

Sumber : Output SPSS versi 25.0

Sedangkan untuk mendapatkan bagan analisis jalur II maka dilakukan analisis regresi pengaruh fasilitas dan kepuasan terhadap loyalitas.

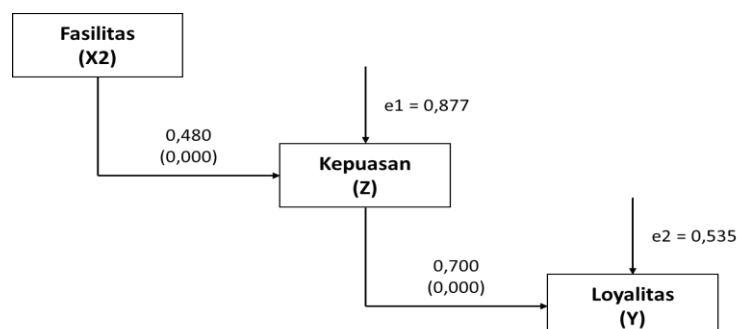
**Tabel 8. Pengaruh Fasilitas Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas**

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.043	2.950		.015	.988
	Fasilitas	.585	.175	.244	3.339	.001
	Kepuasan	1.113	.116	.700	9.599	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Output SPSS versi 25.0

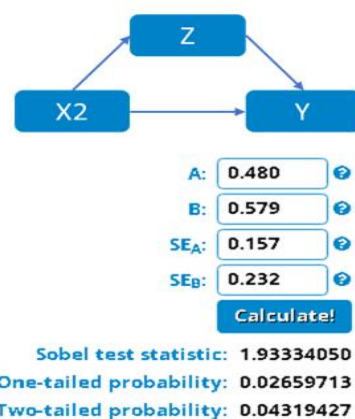
Berdasarkan hasil dari regresi pada model II diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Fasilitas sebesar 0,001 dan variabel Kepuasan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Untuk mendapatkan nilai  $e1$  maka digunakan rumus  $e1 = \sqrt{1-0,713} = 0,535$ . Berdasarkan hasil tersebut maka diperoleh diagram jalur model struktur II sebagai berikut:



**Gambar 8. Bagan Analisis Jalur Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan**

Sumber : Output SPSS versi 25.0

Pengaruh tidak langsung ini juga diperkuat dengan test sobel (uji sobel) berikut ini:



**Gambar 9. Hasil Uji Sobel Variabel Fasilitas terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepuasan**

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Hasil uji t didapatkan nilai thitung yaitu sebesar 9,256 lebih besar dari jumlah t tabel yaitu 1,994 ( $9,256 > 1,994$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan di Klinik Fast Medika Center akan berdampak tingginya loyalitas pasien dan hipotesis I yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Petra Surya Mega Wijaya (2022), Matheous T dan Apriliyanto M.Si (2022), Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022), Kurniawan (2022), Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018), Mochamad Edris dan Sutono (2022) serta Dani Suryaningrat (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap loyalitas. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Indra dkk (2022), Sanosra dkk (2022) dan Selvi Mayang Sari (2021) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa klinik Fast Medika Center telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien; proses pendaftaran pelayanan rawat jalan terhitung cepat, seluruh dokter yang bekerja di Klinik Fast Medika Center dipastikan memiliki Surat Izin Praktek (SIP) sehingga menimbulkan rasa aman, jam pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang diinformasikan pada saat pendaftaran. Selain itu, klinik juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti area parkir dan ruang tunggu yang berpendingin udara. Dokter memberikan layanan konsultasi dengan waktu yang cukup dan menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien. Hal ini tentu menjadikan pelanggan menjadi loyal, terbukti dengan kurang tertariknya pelanggan untuk berobat ke klinik kesehatan lain, pelanggan juga telah melakukan beberapa kali pembelian ulang, dan pelanggan bersedia mereferensikan klinik Fast Medika Center kepada orang lain.

### Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Loyalitas

Hasil uji t didapatkan nilai thitung yaitu sebesar 5,991 lebih besar dari jumlah ttabel yaitu 1,994 ( $5,991 > 1,994$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin lengkap fasilitas di Klinik Fast Medika Center akan berdampak tingginya loyalitas pasien dan hipotesis II yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Matheous T dan Muhammad Dwi Apriliyanto M.Si (2022), Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022), Petra Surya Mega Wijaya dan Risela Lomi (2019) bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Klinik Fast Medika Center memiliki fasilitas yang memadai baik dari segi kualitas dan kuantitas sehingga mampu untuk menjawab kebutuhan lebih dari 1 (satu) penyakit. Dengan adanya fasilitas yang cukup lengkap yang setara dengan rumah sakit tipe C, tidaklah mengherankan jika klinik ini dapat menjadi klinik andalan untuk mengatasi berbagai keluhan kesehatan.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji t didapatkan nilai thitung yaitu sebesar 5,948 lebih besar dari jumlah ttabel yaitu 1,994 ( $5,948 > 1,994$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan di Klinik Fast Medika Center akan berdampak tingginya kepuasan pasien dan hipotesis III yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dapat diterima. Hasil penelitian ini

mendukung peneliti yang dilakukan oleh Matheous T dan Apriliyanto M.Si (2022), Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022), Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018), Mochamad Edris dan Sutono (2022), Dani Suryaningrat (2018), Sanosra dkk (2022), Indra dkk (2022) dan Kurniawan dkk (2022) yang melakukan pengukuran variabel kualitas layanan (X) 125 dan variabel kepuasan pasien (Y).

Faktor yang paling kuat merefleksikan kualitas layanan klinik Fast Medika Center adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang berupa proses pendaftaran pelayanan rawat jalan di klinik Fast Medika Center dilakukan kurang dari 5 menit untuk pasien lama. Penerapan digitalisasi klinik dan *one system* di klinik Fast Medika Center terbukti dapat membantu memberi pelayanan yang cepat tanggap terhadap pasien. Pasien tidak perlu menunggu waktu lama dan mengalami proses yang berbelit-belit untuk berobat di klinik ini. Pasien cukup menyebutkan nomor telepon yang terdaftar dan bisa langsung bisa mendapatkan nomor antrian berobat. Kedua faktor diatas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien.

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan nilai thitung yaitu sebesar 4,607 lebih besar dari jumlah ttabel yaitu 1,994 ( $4,607 > 1,994$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin lengkap fasilitas di Klinik Fast Medika Center akan berdampak tingginya kepuasan pasien dan hipotesis IV yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan dapat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Matheous T dan Muhammad Dwi Apriliyanto M.Si (2022) serta Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022) bahwa semakin bagus fasilitas yang dirasakan oleh pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Klinik Fast Medika Center menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Dan untuk menunjang hal tersebut, klinik Fast Medika Center menyediakan berbagai fasilitas yang mumpuni baik dari segi kualitas dan kuantitas. Item fasilitas yang dimiliki oleh klinik Fast Medika Center diyakini mampu untuk menjawab kebutuhan lebih dari 1 (satu) penyakit menjadi faktor yang paling kuat merefleksikan kondisi fasilitas di Klinik Fast Medika Center. Selain itu, responden juga mempercayai bahwa peralatan medis di Klinik Fast Medika Center up to date (keluaran terbaru). Dengan peralatan terbaru dan canggih, makin banyak informasi yang bisa didapatkan sehingga makin cepat mendiagnosa penyakit dan dokter bisa memberikan saran atau melakukan tindakan yang tepat kepada pasien. Semua hal tersebut tentu saja akan membuat pasien semakin puas.

### **Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan uji hipotesis didapatkan nilai thitung yaitu sebesar 11,940 lebih besar dari jumlah ttabel yaitu 1,994 ( $11,940 > 1,994$ ) dan nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi loyalitas di Klinik Fast Medika Center akan berdampak tingginya kepuasan pasien dan hipotesis V yang menyatakan bahwa loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung sepenuhnya temuan Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022), Indra dkk (2022), Sanosra dkk (2022), Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018), Selvi Mayang Sari (2021), Dani Suryaningrat (2018) dan Edris dan Sutono (2022) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara customer satisfaction terhadap customer loyalty. Di tempat terpisah, Yanto Kurniawan, Hery Winoto Tj, Fushen (2022) dan Petra Surya Mega Wijaya dan Risela Lomi (2019) menyebutkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh 128 tidak signifikan terhadap loyalitas.

### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien

Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan diketahui jika pengaruh langsung X1 terhadap Y adalah sebesar 0,739 sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui Z adalah dengan rumus perkalian antara nilai beta X1 terhadap Z dan nilai beta Z terhadap Y yaitu:  $0,577 \times 0,585 = 0,337$ . Maka pengaruh total yang diberikan X1 terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu:  $0,739 + 0,337 = 1,076$ . Pengaruh tidak langsung ini juga diperkuat dengan test sobel (uji sobel). Berdasarkan hasil uji sobel didapatkan nilai statistik (z-value) untuk pengaruh variabel kepuasan sebagai variabel intervening antara variabel Kualitas Layanan dan Loyalitas sebesar 8.035 dan signifikansi pada One-tailed probability sebesar 0.0. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dan dikarenakan  $p\text{-value} < \alpha 0,05$ , maka hipotesis VI mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018), Sanosra dkk (2022), Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022) dan Nurul Aini Fadhila dan Diansyah (2018) yang menemukan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh variasi berbagai variabel diantaranya kualitas produk dan kepuasan konsumen. Ini berarti bahwa loyalitas konsumen dapat ditingkatkan dengan memperhatikan kualitas layanan serta kepuasan konsumennya.

Fast Medika Center menyediakan berbagai jenis layanan poliklinik umum, poliklinik gigi, poli mata, dokter spesialis, *medical check up*, apotik, pusat vaksinasi dan *immune booster*, telekonsultasi dan layanan lainnya. Kualitas layanan yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan konsumen akan selalu setia berobat setiap kali pasien sakit atau membutuhkan *medical check up*, pemeriksaan laboratorium atau rontgen, dan tidak berpaling ke klinik lainnya. Disinilah dapat dilihat keterkaitan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Setiap perusahaan yang menjual produk maka kualitas layanan yang dihasilkan akan menjadi salah satu faktor penting yang akan mempengaruhi penilaian konsumen bahkan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga loyalitasnya.

### Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien

Analisis pengaruh Fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan diketahui jika pengaruh langsung X2 terhadap Y adalah sebesar 0,579 sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui Z adalah dengan rumus perkalian antara nilai beta X2 terhadap Z dan nilai beta Z terhadap Y yaitu:  $0,480 \times 0,700 = 0,336$ . Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu:  $0,579 + 0,336 = 0,915$ . Pengaruh tidak langsung ini juga diperkuat dengan test sobel (uji sobel). Berdasarkan hasil uji sobel didapatkan nilai statistik (z-value) sebesar 1.93334050 dan signifikansi pada One-tailed probability sebesar 0.02659713. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dan dikarenakan  $p\text{-value} < \alpha 0,05$ , maka hipotesis VII mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dapat diterima. Hasil penelitian ini mendukung peneliti yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Fathoni Habibarrahman, dkk (2022) dan Aprielia Winata dan Budi Prabowo (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan positif.

Kesehatan merupakan aset berharga bagi manusia. Kesehatan menjadi vital karena menentukan keberhasilan kehidupan manusia dan berhubungan dengan semua segi kehidupan manusia baik mental, fisik, maupun spiritual. Itu sebabnya pengambilan keputusan

yang berhubungan dengan kesehatan pasti melalui pertimbangan yang matang. Ada resiko yang dipertaruhkan jika pasien berpaling atau pindah ke klinik lainnya seperti harus melakukan asesmen ulang, beradaptasi dengan dokter dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, penyediaan fasilitas yang lengkap, mampu yang menimbulkan dan meningkatkan level kepuasan. Jika pasien sudah puas, kecenderungan akan menjadi loyal.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis jalur dengan test sobel mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan sebagai Intervening di Klinik Fast Medika Center dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
4. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
5. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening
7. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yakni sebagai berikut:

1. Klinik Fast Medika Center perlu memberi perhatian khusus jika jumlah pasien yang melakukan pendaftaran untuk rawat jalan meningkat pesat agar pasien tetap dapat berkonsultasi dengan dokter dengan waktu yang cukup.
2. Klinik Fast Medika Center perlu memperhatikan cara penyimpanan alat-alat medis yang ada, melakukan kalibrasi secara berkala dan service rutin untuk mencegah terjadi *error* saat fasilitas alat digunakan. Selain itu, training penggunaan alat perlu secara berkala dilakukan untuk memastikan seluruh tenaga medis dapat menggunakan seluruh alat medis yang ada dengan tepat.
3. Memperkuat up-selling strategy untuk meningkatkan minat pasien untuk membeli produk antar lini.
4. Manajemen klinik dapat membuat aktivitas atau program untuk meningkatkan brand engagement agar pelanggan yang memiliki hubungan kuat dengan brand dan meningkatkan rasa bangga menjadi bagian dari klinik.
5. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat memperluas objek/responden penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih akurat serta perlu menambahkan variabel lain dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga diperoleh hasil yang lebih luas dan akurat.

## REFERENSI

- Daradjat, Z. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam* (10th ed.). PT Bumi Aksara.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap

- Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Girman, Edris, M., & Sutono. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSI Sunan Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV Alfabeta.
- Indra, D. P., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2).
- Jill Griffin. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran: Jilid 1* (12th ed.). PT Indeks Jakarta.
- Kurniawan, Y., Tj, H. W., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1).
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2005). *Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sanosra, A., Nursaid, & Sugroho, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 119-131.
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung). *Jurnal Economix*, 9(1).
- Suryaningrat, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 3(1), 115-125.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung Rsud Bakti Dharma Husada Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72-80.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. CV. Andi Offset.
- Wijaya, P. S. M., & Lomi, R. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Aktual*, 16(2).  
<https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/147>
- Winata, A., & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(5), 805-815.