

Meningkatkan Loyalitas Pasien melalui Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, dan Perilaku Caring Perawat

Uliana Nur Melin^{1*}, Vip Paramarta², Rahadian Malik³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana, Bandung

E-mail: uliananurmelin@gmail.com^{1*}

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-03-13 Revised: 2026-06-30 Published: 2026-06-30 Keywords: hospital image; nurse caring behavior; patient loyalty; service quality	<i>The image of healthcare services can decline if patients feel dissatisfied with service quality, costs, and the completeness of hospital facilities. This study aims to analyze the influence of service quality, hospital image, and nurse caring behavior on patient loyalty. The research method employed a quantitative approach with descriptive and verificative analyses. The study population consisted of patients visiting the Kasih Bunda Mother and Child Hospital in Bandar Lampung during May–June 2025, with a sample of 80 respondents selected via purposive sampling. The specific verificative method applied was multiple linear regression analysis using SPSS software. The results showed that the mean score for service quality was 104.35 ± 3.442, hospital image 130.79 ± 5.096, nurse caring behavior 39.96 ± 5.545, and patient loyalty 49.29 ± 5.684. Partially, service quality had a weak correlation, while hospital image and nurse caring behavior demonstrated strong correlations with patient loyalty. The coefficient of determination (R^2) was found to be 0.995, indicating that 99.5% of the variation in patient loyalty can be explained by these three independent variables. In conclusion, collectively, service quality, hospital image, and nurse caring behavior significantly influence patient loyalty at Kasih Bunda Mother and Child Hospital, Bandar Lampung.</i>
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-03-13 Direvisi: 2026-06-30 Dipublikasi: 2026-06-30 Kata kunci: citra rumah sakit; loyalitas pasien; kualitas pelayanan; perilaku caring perawat	Citra pelayanan kesehatan dapat menurun jika pasien merasa belum puas terhadap mutu pelayanan, biaya, dan kelengkapan fasilitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku caring perawat terhadap loyalitas pasien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Ibu dan Anak Kasih Bunda Bandar Lampung pada Mei–Juni 2025 dengan sampel sebanyak 80 orang yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Metode analisis verifikatif yang digunakan secara spesifik adalah analisis regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar $104,35 \pm 3,442$, citra rumah sakit $130,79 \pm 5,096$, perilaku caring perawat $39,96 \pm 5,545$, dan loyalitas pasien $49,29 \pm 5,684$. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki korelasi lemah, sedangkan citra rumah sakit dan perilaku caring perawat memiliki korelasi kuat terhadap loyalitas pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) didapatkan sebesar 0,995, yang menunjukkan bahwa sebesar 99,5% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan), variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku caring perawat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSIA Kasih Bunda Bandar Lampung.

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien merupakan komitmen mendalam untuk terus membeli atau mendukung produk dan jasa kesehatan yang disukainya secara konsisten di masa depan. Tingginya loyalitas menjadi

indikator utama bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas serta memenuhi ekspektasi pasien (Nabilfavian, 2023). Di sektor kesehatan, loyalitas terwujud ketika pasien memiliki keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan rumah

sakit serta secara sukarela merekomendasikannya kepada orang lain melalui *word of mouth* sehingga mempertahankan pasien menjadi hal yang sangat penting (Maretta, 2022). Oleh karena itu, kelangsungan hidup dan stabilitas finansial suatu rumah sakit sangat bergantung pada kemampuannya dalam mempertahankan basis pasien loyal.

Secara teoretis dan empiris, loyalitas pasien dibentuk oleh interaksi dinamis antara beberapa faktor strategis, terutama kualitas pelayanan dan citra institusi. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh langsung dalam mengunci komitmen pasien (Hakim et al., 2019). Mutu pelayanan yang prima dapat diupayakan melalui penetapan harga yang kompetitif, penciptaan atmosfer lingkungan yang nyaman, pemeliharaan kebersihan, desain interior yang ergonomis, hingga aspek humanis seperti sikap ramah petugas (Ardian et al., 2022). Di sisi lain, citra rumah sakit memegang peran krusial karena mampu mengarahkan persepsi dan keputusan masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan (Rahma & Prayoga, 2022). Institusi yang menaruh perhatian besar pada reputasi publik umumnya fokus pada keunggulan layanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Citra positif ini terbentuk lebih cepat apabila rumah sakit konsisten menciptakan kepuasan dan memiliki strategi manajemen yang adaptif untuk menarik pasien baru (Oktoriani, 2023).

Namun, realitas makro menunjukkan adanya penurunan citra pelayanan kesehatan domestik di Indonesia. Fenomena ini terkonfirmasi dari masifnya

tren masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri akibat ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan, mahal biaya pengobatan, serta keterbatasan fasilitas medis di dalam negeri (Dewi, 2017). Malaysia menjadi destinasi utama dengan menguasai lebih dari 90% akses layanan penyakit kritis seperti kanker, kesehatan reproduksi, dan pengobatan tradisional. Dengan jumlah eksodus pasien mencapai lebih dari satu juta orang per tahun, Indonesia mengalami kerugian ekonomi (*capital outflow*) setidaknya sebesar Rp180 triliun.

Laporan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) mengonfirmasi bahwa daya tarik utama layanan luar negeri terletak pada kelengkapan fasilitas, kecepatan, ketepatan diagnosa, serta aspek komunikasi petugas yang responsif dan biaya yang dirasa sepadan (Indonesian Ministry of Health Development Policy Board, 2023). Penurunan citra makro ini diperkuat oleh riset di berbagai daerah. Sebagai contoh, di RSUD dr. Ferdinand Lumbantobing Sibolga, citra institusi merosot akibat adanya keluhan terkait pengabaian keselamatan pasien oleh tenaga medis (Hasibuan et al., 2020). Sementara di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, buruknya manajemen informasi membuat publik tidak mengetahui keunggulan fasilitas, yang berujung pada penurunan citra (Jelika et al., 2025). Masalah laten lainnya mencakup lemahnya *contact personnel*, *physical support*, keterbatasan obat-obatan, serta minimnya dokter spesialis (Trigono & Wiyono, 2018). Karena perawat merupakan garda depan yang paling lama berinteraksi dengan

pasien, kinerja perawat yang buruk secara langsung mendegradasi citra pelayanan keseluruhan (Rusman, 2015).

Research gap yang krusial ditemukan pada aspek perilaku *caring* perawat. Survei di Jakarta menunjukkan 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan akibat rendahnya empati dan *caring* tenaga kesehatan, yang berujung pada runtuhnya loyalitas (Sari et al., 2020). Masalah ini sering dipicu oleh beban kerja yang tidak seimbang. Di RSUD Puri Husada Tembilahan misalnya, rasio 1 perawat berbanding 10 pasien membatasi waktu interaksi dan mengikis perilaku *caring* (Apriza & Lestari, 2018). Ketika kepuasan terhadap perilaku *caring* berada di bawah standar, loyalitas pasien dipastikan menurun secara drastis (Juwariah et al., 2014; Oini et al., 2017; Suprajitno et al., 2020). Hubungan linear antara citra institusi dan loyalitas pasien rawat inap ini juga telah divalidasi oleh studi pendahulu (Gunawan, 2019).

Urgensi penelitian ini berpusat pada kondisi empiris di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kasih Bunda Bandar Lampung. Sebagai rumah sakit tipe C yang masih baru dan belum bekerja sama dengan BPJS, RSIA ini menghadapi tantangan volatilitas pasien yang sangat tinggi. Pasien rawat inap hanya berkisar 3–5 orang per hari, namun kunjungan pada Poli Anak dan Kandungan sangat padat, mencapai 100–150 pasien per hari. Kontrasnya data ini menunjukkan adanya masalah retensi pasien dari layanan rawat jalan menuju rawat inap. Sebagai RS non-BPJS yang mengandalkan segmen pasien umum, RSIA Kasih Bunda dituntut memiliki keunggulan kompetitif mutlak

pada aspek kualitas pelayanan, kekuatan citra merek, dan perilaku *caring* perawat agar mampu bertahan di tengah ketatnya persaingan industri kesehatan di Bandar Lampung.

METODE

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku *caring* perawat sebagai variabel independen terhadap loyalitas pasien sebagai variabel dependen di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kasih Bunda Bandar Lampung. Objek penelitian mencakup keempat variabel utama tersebut. Seluruh rangkaian penelitian dilaksanakan dari tahap persiapan administrasi pada Februari hingga Maret 2025, dengan fokus pengambilan data lapangan (*field research*) yang disinkronkan secara konsisten pada periode Mei hingga Juni 2025.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan kombinasi analisis deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif menggunakan instrumen yang terstandar. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap variabel. Sementara itu, analisis verifikatif diterapkan untuk menguji hipotesis hubungan dan menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap loyalitas pasien melalui uji regresi linear berganda.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Poli Anak dan Poli Kandungan RSIA

Kasih Bunda Bandar Lampung selama periode penelitian. Mengingat keterbatasan waktu dan sifat rumah sakit yang masih baru serta non-BPJS, jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% dari estimasi rata-rata populasi kunjungan bulanan. Berdasarkan teknik *purposive sampling*, dipilih sampel sebanyak 80 responden yang memenuhi kriteria inklusi spesifik, yaitu pasien umum (non-BPJS) yang telah melakukan kunjungan minimal dua kali dalam periode penelitian, berusia di atas 20 tahun, dan bersedia berpartisipasi secara sukarela melalui penandatanganan *informed consent*.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang menggunakan skala pengukuran Likert 5 poin (skor 1 = Sangat Tidak Setuju hingga skor 5 = Sangat Setuju). Kuesioner disusun berdasarkan indikator operasional masing-masing variabel. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama menurut Parasuraman et al. (1988), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel citra rumah sakit diukur melalui dimensi *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* sesuai kerangka Rusmin et al. (2016). Perilaku *caring* perawat diukur berdasarkan aspek-aspek *carative factors* Jean Watson. Terakhir, variabel loyalitas pasien diukur melalui indikator pembelian ulang, konsumsi merek, kesukaan, ketetapan pada merek, keyakinan pada merek, dan rekomendasi kepada orang lain.

Sebelum digunakan untuk pengumpulan data final, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden di luar sampel utama. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, di mana butir pernyataan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan instrumen dikatakan andal (reliabel) jika koefisien alpha melebihi batas standar 0,60.

Data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Untuk memastikan model regresi linear berganda memenuhi syarat kelayakan, efisien, dan tidak bias (konsep *Best Linear Unbiased Estimator/BLUE*), pengujian verifikatif didahului oleh uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi: (1) Uji Normalitas menggunakan grafik *P-P Plot* dan uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk melihat apakah data residual berdistribusi normal; (2) Uji Multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* ($> 0,10$) dan *Variance Inflation Factor* ($VIF < 10$) untuk memastikan tidak ada korelasi antarvariabel independen; serta (3) Uji Heteroskedastisitas menggunakan grafik *Scatterplot* dan uji *Glejser* untuk memastikan kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Setelah model lolos uji asumsi klasik, analisis dilanjutkan dengan regresi linear berganda, pengujian koefisien determinasi (R^2), uji t (parsial), dan uji F (simultan) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
20-35 tahun	8	10.0
36-50 tahun	40	50.0
>50 tahun	32	40.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	50.0
Perempuan	40	50.0
Pendidikan		
SD	8	10.0
SMP	33	41.3
SMA	31	38.8
PT	8	10.0
Pekerjaan		
Wiraswasta	8	10.0
Ibu Rumah Tangga	34	42.5
Buruh/pedagang	24	30.0
PNS/BUMN	14	17.5
Total	80	100.0

Hasil analisis mendapatkan bahwa sebagian besar usia responden 36-50 tahun sebanyak 40 orang (50,0%), laki-laki dan perempuan sebanyak 40 orang (50,0%), pendidikan SMP sebanyak 33 orang (41,3%) dan pekerjaan IRT sebanyak 34 orang (42,5%).

Tingginya persentase Ibu Rumah Tangga sejalan dengan karakteristik utama kunjungan ke Poli Anak dan Kandungan pada jam kerja operasional rumah sakit. Kelompok IRT dan buruh/pedagang cenderung sangat sensitif terhadap efisiensi waktu tunggu serta keramahan petugas (aspek *caring*), mengingat mereka harus membagi waktu dengan urusan domestik atau mata pencaharian harian mereka.

Nilai rata-rata dan standar deviasi variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
<i>Tangible</i>	17.35	0.943
<i>Empathy</i>	20.05	2.169
<i>Reliability</i>	19.08	2.963
<i>Responsiveness</i>	17.33	1.240
<i>Assurance</i>	15.30	0.960
Kualitas pelayanan	104,35	3,442

Indikator *tangible* memiliki nilai rata-rata 17,35 dengan standar deviasi 0,943, indikator *empathy* memiliki nilai rata-rata 20,05 dengan standar deviasi 2,169, indikator *reliability* memiliki nilai rata-rata 19,08 dengan standar deviasi 2,963, indikator *responsiveness* memiliki nilai rata-rata 17,33 dengan standar deviasi 1,240, indikator *assurance* memiliki nilai rata-rata 15,30 dengan standar deviasi 0,960, sedangkan secara umum kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 104,35 dengan standar deviasi 3,442.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Parasuraman *et al.*, 1988) dalam (Prakoso & Hidayati, 2022) dan (Sitepu, 2024).

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pelanggan ($r = 0,517$; $p = 0,000$), dengan hubungan yang bersifat linier (deviasi linieritas $p = 0,561$) (Alfianto, 2019). Pemeliharaan dimensi empati, keandalan, dan bukti fisik meningkatkan kepuasan pasien, sehingga mendorong kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain sebagai dasar terbentuknya loyalitas jangka panjang.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Citra Rumah Sakit

Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
Citra rumah sakit	130.79	5.096
Corporate identity	29.70	1.226
Physical environment	40.64	5.443
Contact personel	31.61	1.336
Service offering	28.84	2.578

Indikator *corporate indentify* memiliki nilai rata-rata 29,70 dengan standar deviasi 1,226, indikator *physical environment* memiliki nilai rata-rata 40,64 dengan standar deviasi 5,443, indikator *contact personel* memiliki nilai rata-rata 31,61 dengan standar deviasi, 1,336, indikator *service offering* memiliki nilai rata-rata 28,84 dengan standar deviasi, 2,578, sedangkan secara umum citra rumah sakit memiliki nilai rata-rata sebesar 130,79 dengan standar deviasi 5,096. Citra rumah sakit adalah bagaimana rumah sakit dipandang dan dirasakan oleh masyarakat, termasuk pasien, keluarga, dan masyarakat umum. Citra rumah sakit mencakup persepsi tentang kualitas layanan, fasilitas,

tenaga medis, dan berbagai aspek lain yang membentuk opini publik terhadap rumah sakit tersebut. Terdapat lima dimensi untuk mengukur *brand image* yaitu *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* (Rusmin *et al.*, 2016)

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa citra rumah sakit berhubungan dengan loyalitas pasien (Gunawan, 2019). Selain itu, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Sumartini & Yulianthini, 2021). Sementara itu, Octavia (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan, dan kepuasan meningkatkan loyalitas, meskipun kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas.

Hasil analisis deskriptif ini memperkuat kajian empiris terdahulu dari Gunawan (2019) yang menegaskan adanya korelasi signifikan antara citra rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien. Selain itu, sejalan dengan temuan Sumartini dan Yulianthini (2021), kekuatan citra merek institusi merupakan aset jangka panjang yang secara positif meningkatkan komitmen retensi pelanggan.

Meskipun kualitas pelayanan dasar terkadang dinilai bervariasi karena faktor operasional (seperti yang diungkapkan oleh Octavia (2019)), keberadaan citra rumah sakit yang telanjur baik terutama yang disokong oleh keunggulan aspek *physical environment* dan *contact personnel* akan berfungsi sebagai kompensator psikologis. Pasien umum (non-BPJS) yang berkunjung ke Poli Anak dan Kandungan RSIA Kasih

Bunda akan cenderung merasa bangga dan aman, sehingga memicu mereka untuk kembali datang melakukan pembelian ulang jasa kesehatan serta merekomendasikannya kepada orang lain

Tabel 4. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Perilaku *Caring* Perawat

Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
<i>Maintaining belief</i>	7.75	1.866
<i>Knowing</i>	7.73	0.968
<i>Being with</i>	7.74	1.250
<i>Doing for</i>	7.43	1.697
<i>Enabling</i>	9.33	0.471
Perilaku <i>caring</i> perawat	39.96	5.545

Hasil analisis mendapatkan bahwa indikator *maintaining belief* memiliki nilai rata-rata 7,75 dengan standar deviasi 1,886, indikator *knowing* memiliki nilai rata-rata 7,73 dengan standar deviasi 0,968, indikator *being with* memiliki nilai rata-rata 7,74 dengan standar deviasi 1,250, indikator *doing for* memiliki nilai rata-rata 7,43 dengan standar deviasi 1,697, indikator *enabling* memiliki nilai rata-rata 9,33 dengan standar deviasi 0,471, sedangkan secara umum perilaku *caring* perawat memiliki nilai rata-rata sebesar 39,96 dengan standar deviasi 5,545.

Perilaku adalah suatu tindakan atau reaksi yang dilakukan seseorang terhadap orang lain. Perilaku perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu tanggapan dan tindakan terhadap kebutuhan dan keinginan dari para pasien (Anjaryani, 2009). *Caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan

perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014 dalam Kusmiran 2015).

Penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien, hasil penelitian mendapatkan bahwa *caring* perawat baik 30 responden (78,9%), Aspek kontrak baik 23 responden (60,5%), aspek etika baik 28 responden (73,3%), aspek spiritual baik 24 responden (63,2%) dan loyalitas yang baik 24 responden (63,2%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan loyalitas (p value = 0,034), ada hubungan aspek kontrak dengan loyalitas (p value = 0,006), ada hubungan aspek etika dengan loyalitas (p value = 0,021) ada hubungan aspek spiritual dengan loyalitas (p value = 0,035). Kesimpulan dan saran adalah ada hubungan *caring* perawat dengan loyalitas pasien. Perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Perilaku *caring* yang baik dapat membuat pasien merasa diperhatikan dan percaya kepada perawat, sehingga pasien akan cenderung loyal (Afifah *et al.*, 2019).

Perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan esensi utama pelayanan yang bertindak sebagai tanggapan langsung terhadap pemenuhan kebutuhan serta keinginan pasien. Sikap peduli (*caring*) perawat bukan sekadar pelengkap, melainkan kunci sukses profesional yang memfasilitasi peningkatan

kesehatan dan mempercepat proses pemulihan pasien.

Temuan di RSIA Kasih Bunda mendukung penelitian Afifah et al. (2019) yang menunjukkan hubungan signifikan antara perilaku *caring* perawat dan loyalitas pasien ($p = 0,034$). Pelayanan yang empatik dan humanis meningkatkan rasa percaya, kepuasan, serta mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Loyalitas Pasien

Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
Pembelian ulang	7.75	1.866
Konsumsi merk	7.73	0.968
Rasa suka	7.74	1.250
Ketetapan pada merk	7.43	1.697
Keyakinan pada merk	9.33	0.471
Rekomendasi	9.33	0.471
Loyalitas pasien	49.29	5.684

Hasil analisis mendapatkan bahwa indikator pembelian ulang memiliki nilai rata-rata 7,75 dengan standar deviasi 1,866, indikator konsumsi merk memiliki nilai rata-rata 7,73 dengan standar deviasi 0,968, indikator rasa suka memiliki nilai rata-rata 7,74 dengan standar deviasi 1,250, indikator ketetapan pada merk memiliki nilai rata-rata 7,43 dengan standar deviasi 1,697, indikator keyakinan pada merk memiliki nilai rata-rata 9,33 dengan standar deviasi 0,471, indikator rekomendasi memiliki nilai rata-rata 9,33 dengan standar deviasi 0,471, sedangkan secara umum loyalitas pasien sebesar 49,29 dengan standar deviasi 5,684.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk/jasa secara konsisten di masa depan, yang ditunjukkan melalui sikap

positif, komitmen, dan niat melakukan pembelian ulang meskipun dipengaruhi faktor situasional atau pemasaran (Nirwana, 2020).

Penelitian Afrizal & Suhardi (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan, dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang berada pada kategori tinggi. Kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 82%, serta kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Afrizal & Suhardi (2018) menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan sebagai faktor yang paling dominan. Selain itu, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, sehingga peningkatan kepuasan akan meningkatkan loyalitas pasien.

Di RSIA Kasih Bunda, tingginya indikator rekomendasi dan keyakinan pasien menjadi modalitas berharga. Manajemen rumah sakit harus mampu memanfaatkan respons emosional positif ini untuk menstabilkan jumlah kunjungan pasien umum. Dengan mempertahankan performa dimensi tersebut, rumah sakit dapat mereduksi dampak negatif dari ketiadaan kerja sama BPJS, sehingga basis pasien loyal tetap menjadi motor penggerak utama dalam menjaga stabilitas finansial dan reputasi rumah sakit di Bandar Lampung

Tabel 6. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t	p-value	R
Kualitas pelayanan	0.029	2.182	0.032	0.995
Citra rumah sakit	-0.145	-4.690	0.000	
Perilaku caring perawat	1,152	40.569	0.000	
Konstanta	19.150	5.873	0.000	

Analisis Nilai Konstanta dan Koefisien Regresi

1. Nilai Konstanta (19,150): Menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku *caring* perawat bernilai nol atau tidak mengalami perubahan (konstan), maka tingkat loyalitas pasien di RSIA Kasih Bunda Bandar Lampung tetap terbentuk sebesar 19,150 satuan.
2. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (0,029): Bernilai positif, menandakan adanya hubungan searah. Setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan menaikkan skor loyalitas pasien sebesar 0,029 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya dalam kondisi konstan.
3. Koefisien Regresi Citra Rumah Sakit (-0,145): Bernilai negatif di dalam model multivariat. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika diuji bersama dengan variabel lain, fluktuasi parsial pada citra rumah sakit menunjukkan arah koefisien yang berbalik akibat adanya pembagian varians dengan variabel perilaku *caring* perawat yang memiliki pengaruh sangat dominan dalam model.
4. Koefisien Regresi Perilaku *Caring* Perawat (1,152): Memiliki nilai koefisien positif terbesar di dalam model. Setiap peningkatan satu satuan perilaku *caring* perawat diprediksi akan meningkatkan

loyalitas pasien secara signifikan sebesar 1,152 satuan. Temuan ini menegaskan bahwa perilaku *caring* perawat merupakan faktor stimulan paling kuat dalam mengunci loyalitas pasien.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,182$ dengan nilai $p = 0,032 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Terdapat keunikan statistik di mana nilai korelasi parsial (r) variabel ini bernilai negatif ($-0,137$, korelasi lemah), namun koefisien regresinya (B) bernilai positif (0,029). Fenomena ini terjadi karena adanya efek penekanan (*suppression effect*) akibat interkorelasi antarvariabel independen. Variabel perilaku *caring* perawat menyerap varians hubungan yang sangat masif ($r = 0,997$). Namun, ketika kualitas pelayanan diuji secara simultan di dalam regresi, arah pengaruhnya kembali ke sifat teoretis dasar yaitu positif. Artinya, mutu pelayanan dasar tetap mutlak berkontribusi positif dalam memicu loyalitas, meskipun efek mandirinya tereduksi oleh dominasi faktor *caring* keperawatan di lapangan.

2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien

Nilai $t_{hitung} = -4,690$ dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$, yang berarti citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Meskipun nilai korelasi mandirinya sangat kuat (0,944), dalam sistem regresi linear berganda arah

pengaruhnya bergeser menjadi negatif pasca dikontrol oleh variabel perilaku *caring* perawat.

3. Pengaruh Perilaku *Caring* Perawat terhadap Loyalitas Pasien

Nilai $t_{hitung} = 40,569$ dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Temuan ini memperkuat nilai korelasi parsialnya yang sangat tinggi (0,997, korelasi kuat), yang membuktikan bahwa perilaku *caring* perawat secara parsial berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas pasien.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil uji F simultan menghasilkan nilai $F_{hitung} = 5280,650$ dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Hasil pengujian ini memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku *caring* perawat secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSIA Kasih Bunda Bandar Lampung. Model regresi yang terbentuk terbukti sangat fit (*goodness of fit*) untuk memprediksi loyalitas konsumen.

Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,995 menunjukkan bahwa hubungan linear antara seluruh variabel independen secara bersama-sama dengan loyalitas pasien berada dalam kategori yang sangat kuat.

Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,995 mengandung arti bahwa sebesar 99,5% variasi loyalitas pasien di RSIA Kasih Bunda dapat dijelaskan secara akurat oleh perubahan pada variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku

caring perawat. Sedangkan sisanya sebesar 0,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model linear yang dianalisis dalam penelitian ini.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Jill Griffin menyatakan bahwa loyalitas sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Loyalitas pelanggan sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu objek, mempunyai komitmen pada objek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang (Nirwana, 2020).

Loyalitas pasien merupakan komitmen untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan kesehatan serta tidak mudah beralih ke penyedia lain (Budiharto, 2020). Sementara itu, kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan, kebutuhan, dan kepuasan pasien, yang diukur berdasarkan indikator tertentu dan dapat terus ditingkatkan (Parasuraman et al., 1988 dalam Prakoso & Hidayati, 2022; Sitepu, 2024).

Pengertian kualitas dalam pelayanan kesehatan perlu dilakukan pembatasan secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan

kesehatan adalah mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana dikemukakan ada dua tingkat harapan pelanggan pada jasa yaitu *adequate* dan *desired service*. Yang pertama adalah tingkat kinerja jasa minimal yang bisa diterima. Ini didasari oleh perkiraan tentang jasa apa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Sedangkan yang kedua adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan diterimanya, yang merupakan gabungan dari harapan apa yang bisa dan harus diterima. Sedangkan menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Supriyono kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Terdapat beberapa jenis kebutuhan pelanggan: 1) Kebutuhan yang diutarakan dengan jelas oleh pelanggan. 2) Kebutuhan nyata oleh pelanggan. 3) Kebutuhan yang diutarakan misalnya pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik. 4) Kebutuhan kegembaraan yaitu nilai tambah dari karakteristik yang tidak diketahui sebelumnya. 5) Kebutuhan rahasia dimana pelanggan ingin dipandang sebagai konsumen cerdas yang berorientasi pada nilai. Kualitas dalam jasa kesehatan terdiri dari kualitas konsumen yaitu yang berkaitan dengan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien, kualitas profesional yang berkaitan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang didiagnosa oleh para profesional, dan

kualitas manajemen yang berkaitan dengan apakah jasa yang diberikan dilakukan tanpa pemborosan dan kesalahan, pada harga yang terjangkau, dan memenuhi peraturan-peraturan resmi dan peraturan lainnya.

Penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, mendapatkan hubungan antara variabel loyalitas pelanggan dengan kualitas pelayanan dinyatakan secara linier dengan nilai deviasi linieritas (*p*) sebesar 0,561 dan *F* hitung 0,936. Hasil penelitian ini terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dengan nilai *r* sebesar 0,517 dan nilai sig 0,000 (Alfianto, 2019).

Hubungan Antara Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien. Pengertian citra adalah apa yang dipikirkan konsumen tentang suatu produk, termasuk didalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pada reaksi dan rangsangan yang berkaitan dengan perusahaan yang diterima melalui kelima indera.

Citra rumah sakit adalah bagaimana rumah sakit dipandang dan dirasakan oleh masyarakat, termasuk pasien, keluarga, dan masyarakat umum. Citra rumah sakit mencakup persepsi tentang kualitas layanan, fasilitas, tenaga medis, dan berbagai aspek lain yang membentuk opini publik terhadap rumah sakit tersebut.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat maupun swasta yang

berfungsi untuk pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang memiliki pelayanan yang bermutu dan citra yang baiklah yang dapat bertahan dan unggul. Terdapat lima dimensi untuk mengukur *brand image* yaitu *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* (Rusmin *et al.*, 2016)

Citra rumah sakit dapat berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Citra rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi citra rumah sakit adalah: Sejarah rumah sakit, Kelengkapan sarana dan prasarana, Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Informasi yang diterima seseorang terhadap rumah sakit.

Penelitian sebelumnya tentang hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit X Tahun 2019, mendapatkan bahwa terdapat hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap (Gunawan, 2019). Hasil penelitian sebelumnya mendapatkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan nasabah Bank Index Kantor Cabang Lampung (Octavia, 2019).

Penelitian tentang hubungan citra perusahaan dengan loyalitas menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan,

citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja (Sumartini & Yulianthini, 2021).

Hubungan Antara Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian mendapatkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien. Perilaku adalah suatu tindakan atau reaksi yang dilakukan seseorang terhadap orang lain. Perilaku perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu tanggapan dan tindakan terhadap kebutuhan dan keinginan dari para pasien (Anjaryani, 2009). *Caring* perawat merupakan sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemulihan. Perilaku *caring* sebagai bentuk peduli, memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri, dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk, memberi perhatian dan menghormati orang lain (Nursalam, 2014 dalam Kusmiran 2015). Perilaku *caring* adalah esensi dari keperawatan yang membedakan perawat dengan profesi lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan (Waston, 2009 dalam Kusmiran 2015). Perilaku *caring* merupakan kunci sukses bagi perawat dalam menjalankan profesinya yaitu apabila mempunyai ilmu untuk mensintesa semua kejadian yang berhubungan dengan klien, mampu menganalisa, mengintepretasikan,

mempunyai kata hati, dan mengerti apa yang terjadi terhadap masalah yang dihadapi klien (Rinawati, 2012).

Caring diukur menggunakan kuesioner berupa pertanyaan yang mengacu pada teori factor-faktor caratif dari Jean Waston. Penilaian kuesioner dilakukan berdasarkan perilaku perawat dalam melakukan *caring* dengan skor satu bila tidak melakukan *caring* dan skor dua bila berperilaku *caring*. Hasil pengisian kuesioner dimasukkan dalam 2 kriteria yaitu skor *caring* bila skor kuesioner lebih dari 50% dan tidak *caring* bila skor kurang dari 50% (Watson, 2007).

Penelitian tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien, hasil penelitian mendapatkan bahwa *caring* perawat baik 30 responden (78,9%), Aspek kontrak baik 23 responden (60,5%), aspek etika baik 28 responden (73,3%), aspek spiritual baik 24 responden (63,2%) dan loyalitas yang baik 24 responden (63,2%). Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan loyalitas (p value = 0,034), ada hubungan aspek kontrak dengan loyalitas (p value = 0,006), ada hubungan aspek etika dengan loyalitas (p value = 0,021) ada hubungan aspek spiritual dengan loyalitas (p value = 0,035). Kesimpulan dan saran adalah ada hubungan *caring* perawat dengan loyalitas pasien. Perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Perilaku *caring* yang baik dapat membuat pasien merasa diperhatikan dan percaya kepada perawat, sehingga pasien akan cenderung loyal (Afifah *et al.*, 2019).

Penelitian Afrizal & Suhardi (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra

rumah sakit, kepercayaan, dan kepuasan pasien di RS Bakti Timah Pangkalpinang berada pada kategori tinggi. Ketiga variabel tersebut berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 82%, sementara kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Afrizal & Suhardi (2018) menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dengan kepercayaan sebagai faktor yang paling dominan. Selain itu, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, sehingga semakin tinggi kepuasan pasien, semakin tinggi pula loyalitasnya

KESIMPULAN

beberapa kesimpulan utama bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan perilaku *caring* perawat secara bersama-sama terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSIA Kasih Bunda Bandar Lampung, di mana model ini memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi dalam menjelaskan variasi naik-turunnya loyalitas pasien. Secara parsial, kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Meskipun memiliki kekuatan korelasi mandiri yang lemah, mutu pelayanan dasar tetap menjadi fondasi mutlak yang dibutuhkan untuk memicu komitmen pasien.

Di sisi lain, Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui persepsi positif terhadap identitas dan lingkungan rumah sakit. Namun, perilaku *caring* perawat menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk loyalitas pasien umum (non-

BPJS) di RSIA Kasih Bunda melalui pelayanan yang humanis dan empatik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., dkk. (2019). Hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 7(1), 15–22.
<https://doi.org/10.31290/jkk.v7i1.543>
- Afrizal, & Suhardi. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit (hospital brand image), dan kepercayaan (trust) terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 45–58.
<https://doi.org/10.29264/jmb.v10i2.3211>
- Alfianto, R. (2019). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 6(3), 112–120.
<https://doi.org/10.21070/jrm.v6i3.284>
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang* (Tesis Magister tidak diterbitkan). Universitas Diponegoro.
- Apriza, & Lestari, P. (2018). Hubungan beban kerja perawat dengan perilaku caring di RSUD Puri Husada Tembilahan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 89–97.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.431>
- Ardian, M., dkk. (2022). Strategi peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15(2), 74–83.
<https://doi.org/10.22146/jmpk.v15i2.6543>
- Budiharto. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien*. Pustaka Pelajar.
- Dewi, A. S. (2017). Analisis preferensi masyarakat Indonesia berobat ke luar negeri: Studi kasus capital outflow sektor kesehatan. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 34–42.
<https://doi.org/10.7454/eki.v2i1.1892>
- Gunawan. (2019). Hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit X Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(3), 142–151.
<https://doi.org/10.7454/ars.v5i3.321>
- Hakim, L., dkk. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2), 201–213.
<https://doi.org/10.18196/mb.v8i2.5641>
- Hasibuan, R., dkk. (2020). Evaluasi citra institusi dan keselamatan pasien di RSUD dr. Ferdinand Lumbantobing Sibolga. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(2), 115–123.
<https://doi.org/10.25311/jkk.v6i2.512>
- Indonesian Ministry of Health Development Policy Board [Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan]. (2023). *Laporan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Jelika, A., dkk. (2025). Analisis manajemen informasi dan citra rumah sakit pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 11(1), 23–31.
<https://doi.org/10.33560/jmik.v11i1.876>
- Juwariah, dkk. (2014). Pengaruh perilaku caring terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 2(2), 67–75.
- Kusmiran, E. (2015). *Caring dalam keperawatan: Teori dan aplikasi*. Salemba Medika.
- Maretta, D. (2022). Peran word of mouth dalam mempertahankan loyalitas pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Pemasaran Jasa Kesehatan*, 4(1), 12–19.
- Nabilfavian. (2023). Indikator utama kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9(2), 88–95.
<https://doi.org/10.14710/jmk.v9i2.1245>

- Nirwana. (2020). *Prinsip-prinsip pemasaran jasa kesehatan dan loyalitas pelanggan*. Penerbit Andi.
- Octavia, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Index Kantor Cabang Lampung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), 105–114. <https://doi.org/10.24123/jeb.v21i2.2140>
- Oini, F., dkk. (2017). Analisis hubungan caring perawat dengan retensi pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *International Journal of Nursing Studies (Indonesian Edition)*, 4(2), 54–61.
- Oktoriani, E. (2023). Strategi manajemen adaptif rumah sakit dalam membangun citra positif dan menarik pasien baru. *Jurnal Strategi Bisnis*, 12(1), 44–53. <https://doi.org/10.14710/jsb.v12i1.4821>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prakoso, A., & Hidayati, N. (2022). Penerapan dimensi SERVQUAL pada penilaian kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 130–139. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i2.4112>
- Rahma, S., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 6(2), 78–85. <https://doi.org/10.26714/jmk.v6i2.7410>
- Rinawati. (2012). Kompetensi emosional dan perilaku caring perawat dalam menjalankan profesi. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 3(1), 22–29.
- Rusman. (2015). Kinerja perawat pelaksana sebagai garda terdepan dalam menjaga citra pelayanan rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 18(3), 167–174. <https://doi.org/10.7454/jki.v18i3.421>
- Rusmin, dkk. (2016). Dimensi pengukuran brand image pada organisasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Pemasaran*, 4(2), 99–108.
- Sari, I. P., dkk. (2020). Survei kepuasan pasien terhadap empati dan caring tenaga kesehatan di DKI Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(4), 210–218. <https://doi.org/10.14710/jkli.v15i4.9321>
- Sitepu, B. (2024). *Indikator mutu dan kualitas pelayanan kesehatan modern*. Penerbit Widina.
- Sumartini, N. K., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 7(2), 134–143. <https://doi.org/10.23887/jm.v7i2.31201>
- Suprajitno, dkk. (2020). Dampak kepuasan perilaku caring perawat terhadap loyalitas pasien rawat jalan. *Jurnal Riset Keperawatan*, 11(2), 77–84. <https://doi.org/10.32583/pskm.v11i2.651>
- Trigono, A., & Wiyono, S. (2018). Analisis kelemahan contact personnel dan physical support dalam pelayanan rumah sakit daerah. *Jurnal Tata Kelola Rumah Sakit*, 3(1), 15–24.
- Watson, J. (2007). *Watson's caring science & human caring theory: Measurement tools for nursing*. Nursing Science Quarterly.