



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitاسbosowa.ac.id/index.php/jbm>



KETERKAITAN ANTARA PENGALAMAN PASIEN, KEPUASAN PASIEN, DAN LOYALITAS PASIEN: PERSPEKTIF MANAJEMEN LAYANAN KESEHATAN

The Relationship of Patient Experience, Patient Satisfaction, and Patient Loyalty: A Health Service Management Perspective

Rayhani Ichsan*, Andi Dhini Alfianndari

Program Studi Kedokteran, Universitas Negeri Makassar

*Email: rayhani.ichsan@unm.ac.id

Diterima: 12 April 2025/Disetujui: 08 Juni 2025

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien dan pengalaman pasien selama rawat inap dapat memengaruhi persepsi mereka tentang kualitas layanan dan membuat mereka lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit pemerintah berhubungan satu sama lain. Studi ini dilakukan menggunakan rancangan cross-sectional kuantitatif dan melibatkan 115 responden yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup tiga variabel utama. Teknik analisis yang digunakan adalah uji chi-square untuk menilai keterkaitan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien dan loyalitas pasien memiliki korelasi yang signifikan. Selain itu, kepuasan pasien juga memiliki korelasi yang signifikan dengan loyalitas pasien. Meskipun demikian, pola distribusi data menunjukkan bahwa tidak semua hubungan bersifat linier; pasien dengan pengalaman pelayanan yang kurang baik juga menunjukkan loyalitas dan kepuasan yang tinggi. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun pengalaman teknis tidak sepenuhnya menentukan persepsi pelayanan, faktor-faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini juga dapat memengaruhinya.

Kata Kunci: Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Pelayanan Rawat Inap, Manajemen Layanan Kesehatan

ABSTRACT

Patient loyalty is an important indicator of hospital service quality. Patient satisfaction and their experience during hospitalization can influence their perception of service quality and increase the likelihood of continued use. The aim of this study was to analyze the relationship among patient experience, patient satisfaction, and patient loyalty in inpatient services at a public hospital. This study employed a cross-sectional quantitative design involving 115 purposively selected respondents. Data were collected using a structured questionnaire covering three main variables. The chi-square test was used to assess the associations among variables. The results showed that patient experience and patient loyalty had a significant correlation. In addition, patient satisfaction was also significantly correlated with patient loyalty. However, the data distribution revealed that not all relationships were linear; patients who reported a poor service experience still demonstrated high levels of satisfaction and loyalty. These findings suggest that while technical experience is important, other factors not addressed in this study may also influence patients' perception of service quality.

Keywords: Patient Experience, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Inpatient Services, Health Services Management



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Persaingan dalam ranah pelayanan kesehatan sangat kompetitif dalam beberapa tahun terakhir khususnya

rumah sakit. Pentingnya menjaga loyalitas pelanggan dalam hal ini pasien merupakan kunci dari terjaganya produktivitas dan kunjungan rumah sakit. Salah satu faktor yang dapat membangun loyalitas tersebut adalah

pengalaman pasien saat diberikan pelayanan yang diberikan saat di rumah sakit sebagai organisasi pelayanan jasa. Selama menjalani perawatan di rumah sakit, pengalaman ini mencakup seluruh interaksi pasien dengan tenaga medis, fasilitas, dan sistem manajemen (Wolf, Marshburn, and Lavela 2014). Terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh positif pengalaman pasien yang dapat meningkatkan kepercayaan dan retensi pasien jangka panjang (Price et al. 2014).

Namun, pengalaman pasien yang baik tidak serta merta membentuk loyalitas dan kunjungan ulang pasien pada rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien adalah komitmen pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, yang tercermin dari keinginan untuk menggunakan kembali layanan dan melakukan advokasi positif, seperti memberikan rekomendasi kepada orang lain (Oliver 1999).

Loyalitas pasien merupakan komitmen pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, yang tercermin dari intensi untuk menggunakan kembali layanan dan melakukan advokasi positif, seperti memberikan rekomendasi kepada orang lain (Oliver 1999). Loyalitas pasien juga dapat menjadi gambaran keberhasilan manajemen rumah sakit dalam mempertahankan pasien di tengah kompetensi yang ketat dilingkupi penyedia pelayanan kesehatan. Selain itu, salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan yang dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya (Kotler and Armstrong 2006).

Di tengah persaingan antar penyedia pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, Rumah Sakit Haji Provinsi Sulawesi Selatan juga menghadapi tantangan yang berat dalam mempertahankan loyalitas pasien rawat inap. Berdasarkan data yang didapatkan, terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien berulang pada Instalasi Rawat Inap RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien berulang sebesar 51.9%, turun pada tahun 2020 hingga 42.5% dan kembali turun pada angka 35.9%. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana kepuasan pasien memengaruhi loyalitas pasien. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator membantu memperkuat hubungan antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien (Alrubaiee and Alkaa'ida 2011). Namun, studi yang lebih spesifik memperhatikan rumah sakit daerah terutama di Indonesia masih sedikit.

Beberapa penelitian terkait yang membahas tentang hubungan antara pengalaman pasien, kepuasan dan loyalitas menunjukkan bahwa pengalaman yang baik selama mendapatkan pelayanan kesehatan tidak selalu menghasilkan loyalitas pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat berfungsi sebagai jembatan psikologis yang menghubungkan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan dan keinginan mereka untuk kembali menggunakan jasa dari penyedia layanan ini hingga merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan berfungsi sebagai mediator antara dampak

pengalaman terhadap loyalitas, yang dapat diperkuat atau dikurangi olehnya (Batbaatar et al. 2017; Doyle, Lennox, and Bell 2013).

Penelitian Batbaatar et al. (2017) menunjukkan bahwa elemen seperti sistem pelayanan, kualitas komunikasi, dan hubungan dokter-pasien sangat memengaruhi kepuasan pasien. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Doyle et al. (2013) dalam ulasannya di BMJ Open, pengalaman pasien tidak hanya merupakan indikator proses, tetapi juga terkait dengan hasil klinis dan perilaku pasien jangka panjang, seperti retensi dan kesetiaan. Studi lain juga menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien tidak selalu menghasilkan loyalitas yang berkelanjutan (Laila and Paramarta 2024).

Temuan ini menjadi penting dalam konteks manajemen rumah sakit, terutama ketika ditemukan adanya ketidaksesuaian antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang dianggap baik dengan tingkat loyalitas yang masih rendah, yang tercermin dari minimnya kunjungan ulang atau rujukan sukarela. Hal ini terjadi meskipun berbagai upaya peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien telah dilakukan secara sistematis. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat keterkaitan antar variabel penting dalam pelayanan, yakni pengalaman pasien dan kepuasan pasien, yang belum sepenuhnya dikelola secara terintegrasi.

Berdasarkan hasil evaluasi awal, kajian literatur, dan perbandingan dengan temuan-temuan empiris lain, permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah belum optimalnya hubungan antara persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit dan loyalitas pasien, khususnya di Instalasi Rawat Inap RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun pasien memiliki pengalaman pelayanan yang baik, loyalitas belum terbentuk secara kuat, yang mengarah pada pentingnya mengkaji keterkaitan antara patient experience, customer satisfaction, dan loyalitas pasien dalam kerangka manajemen layanan kesehatan yang berorientasi pada retensi pasien dan kesinambungan mutu layanan.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien, pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan cross-sectional. Penelitian menggunakan tiga variabel yaitu pengalaman pasien, customer satisfaction, dan loyalitas pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Desember 2022 hingga Mei 2023. Populasi penelitian adalah semua pasien umum dengan status sebagai pasien lama dengan jumlah populasi sebanyak 324 orang, dan diperoleh sampel sebanyak 115 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode

purposive-sampling dengan kriteria inklusi pasien yang telah mendapat pelayanan lebih dari 48 jam sejak masuk rumah sakit.

Pengalaman pasien diukur menggunakan Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and System (HCAHPS) yang terdiri dari 7 dimensi yaitu: care for nurses, care from doctors, hospital environment, experience in hospital, when you left hospital, overall hospital rating, dan care when you left hospital. Customer satisfaction diukur menggunakan kuesioner Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18) yang terdiri dari 7 dimensi, yaitu: general satisfaction, technical quality, interpersonal manner, communication, finansial aspects, time spent with doctor, dan accessibility and convenience. Sedangkan loyalitas pasien dapat diukur dengan 4 dimensi, yaitu: cognitive loyalty, affective loyalty, coative loyalty, dan action loyalty. Variabel dalam kuesioner diukur dengan menggunakan Skala Likert (1-5).

Setelah pengumpulan data dari responden, maka data diolah melalui beberapa proses pengelolaan data menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS. Adapun proses pengolahan data yang dimaksud meliputi screening, editing, coding, processing, dan cleaning yang selanjutnya akan dilakukan proses analisis data.

Untuk menjawab tujuan penelitian dan menguji hubungan antara variabel pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, dilakukan uji bivariat menggunakan uji chi-square pada tingkat signifikansi 95% ($p < 0,05$). Uji ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kategori-kategori dari masing-masing variabel. Interpretasi hasil dilakukan berdasarkan nilai p dan adjusted residual jika diperlukan untuk melihat kekuatan hubungan antar kategori.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Penilaian pengalaman pasien dan loyalitas dikategorikan ke dalam dua kelompok (tinggi dan rendah) berdasarkan nilai median masing-masing skor total kuesioner. Hasil yang ditampilkan berikut ini menggambarkan distribusi data dan kekuatan asosiasi antara pengalaman pasien dan loyalitas pasien sebagai bagian dari tujuan utama penelitian.

Tabel 1.
Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Pengalaman Pasien	Loyalitas Pasien				Jumlah		p-value
	Tinggi		Rendah				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	38	53.5	33	46.5	71	100	0,009
Kurang baik	35	79.5	9	20.5	44	100	
Jumlah	73	63.5	42	36.5	115	100	

Sumber: Analisa Data 2023.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji chi-square pengalaman pasien dan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan memiliki hubungan yang signifikan secara statistik ($p = 0,009$). Pasien dengan pengalaman pelayanan yang baik 53.5% menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi, sedangkan pasien dengan pengalaman pelayanan yang buruk 46.5% menunjukkan tingkat loyalitas yang rendah. Menariknya, di antara pasien dengan pengalaman pelayanan yang buruk, proporsi yang menunjukkan tingkat loyalitas tinggi 79.5%, sedangkan proporsi yang menunjukkan tingkat loyalitas rendah 20.5%. Secara keseluruhan, dari 115 orang yang menjawab, 63.5% dianggap loyalitas tinggi dan 36.5% dianggap loyalitas rendah. Meskipun proporsi loyalitas tinggi lebih tinggi di kelompok dengan pengalaman yang kurang baik, nilai p yang signifikan menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan antara persepsi pengalaman pasien dan tingkat loyalitas mereka.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosally, Ningrum, and Chalidyanto (2024), yang menemukan bahwa pengalaman pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Darmo Surabaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman yang lebih baik bagi

pasien dapat meningkatkan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit. Namun temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien dengan pengalaman pelayanan yang kurang baik justru lebih setia. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain yang memengaruhi loyalitas pasien, seperti kurangnya akses ke fasilitas kesehatan alternatif, hubungan sosial dengan tenaga medis, atau nilai-nilai budaya lokal yang mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit meskipun mereka mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan. Penelitian oleh Li et al. (2025) di China juga menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jenis asuransi kesehatan dan tempat tinggal. Studi tersebut menemukan bahwa pasien dengan tempat tinggal yang lebih dekat, cenderung lebih loyal dengan pelayanan kesehatan terdekat.

Pola distribusi data yang tidak linear ini menunjukkan bahwa kelompok yang memiliki pengalaman kurang baik memiliki loyalitas yang lebih tinggi daripada kelompok yang memiliki loyalitas yang lebih rendah. Hal ini juga dapat menunjukkan bahwa loyalitas tidak selalu dibentuk oleh penilaian logis atas kualitas layanan, tetapi dapat dipengaruhi oleh hal-hal seperti ikatan sosial dengan tenaga medis, akses terbatas ke rumah sakit alternatif, atau nilai religius dan budaya lokal.

b. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis dilanjutkan untuk melihat hubungan antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan sejauh mana persepsi

pasien tentang kualitas pelayanan memengaruhi persepsi mereka tentang kepuasan secara keseluruhan. terdapat dua kategori pengalaman pasien yaitu baik atau kurang baik; dan tingkat kepuasan pasien yaitu puas atau kurang puas.

Tabel 2.
Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Pengalaman Pasien	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
	Puas		Kurang puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	32	45,1	39	54,9	71	100	
Kurang Baik	31	70,5	13	29,5	44	100	
Jumlah	63	54.8	52	45.2	115	100	

Sumber: Analisa Data 2023.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara pengalaman pasien dan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,014$. Dari 71 pasien yang melaporkan pengalaman pelayanan yang baik, sebanyak 32 orang (45,1%) menyatakan puas dan 39 orang (54,9%) menyatakan kurang puas. Sementara itu, dari 44 pasien yang melaporkan pengalaman kurang baik, justru 70,5% di antaranya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, dan hanya 29,5% yang merasa kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun secara umum diharapkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi akan diikuti oleh pengalaman pelayanan yang baik, ada pola yang tidak sepenuhnya linear di mana proporsi kepuasan lebih tinggi pada kelompok yang memiliki pengalaman yang kurang baik.

Dalam literatur internasional, pengalaman pasien didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap semua interaksi selama proses pelayanan, termasuk komunikasi, empati tenaga medis, kenyamanan lingkungan, dan kejelasan informasi (Lavela and Gallan 2014). Sedangkan kepuasan pasien lebih bersifat evaluatif dan subjektif, bergantung pada perbandingan antara harapan awal pasien dengan pengalaman aktual yang diterima (Doyle et al. 2013). Perbedaan sifat ini dapat menjelaskan mengapa pasien dengan pengalaman yang tampaknya kurang baik tetap melaporkan kepuasan tinggi—karena ekspektasi mereka mungkin rendah sejak awal, atau karena faktor-

faktor lain seperti hasil pengobatan, ketersediaan layanan, atau hubungan personal dengan tenaga kesehatan yang memberi rasa aman.

Studi oleh Dani dkk (2024) bahwa dimensi empati dan jaminan dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara dimensi lain seperti keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan bisa bersifat kompensatoris—pasien merasa puas karena merasa telah ditangani atau diterima dengan baik, meskipun pelayanan secara obyektif belum ideal. Ini membuka ruang baru bagi manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi indikator mutu pelayanan yang tidak semata-mata bertumpu pada pengukuran pengalaman objektif, melainkan juga pada pemahaman menyeluruh terhadap persepsi nilai, ekspektasi, dan kepercayaan pasien terhadap institusi.

c. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dianalisis untuk mengetahui sejauh mana penilaian subjektif terhadap mutu pelayanan memengaruhi kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan dan merekomendasikan layanan rumah sakit. Uji chi-square digunakan untuk menguji asosiasi antara dua kategori kepuasan pasien (puas dan kurang puas) dengan dua kategori loyalitas pasien (tinggi dan rendah).

Tabel 3.
Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

No.	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien				Jumlah		p-value
		Tinggi		Rendah				
		f	%	F	%	f	%	
1	Puas	44	69,8	19	30,2	63	100	0,0272
2	Kurang puas	29	55,8	23	44,2	52	100	
	Jumlah	73	63,5	42	36,5	115	100	

Sumber: Analisa Data 2023.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien, dengan nilai $p = 0,0272$. Dari 63 pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan, sebanyak 44 orang (69,8%) memiliki loyalitas tinggi, sementara 19 orang (30,2%) menunjukkan loyalitas

rendah. Sebaliknya, di antara 52 pasien yang menyatakan kurang puas, hanya 29 orang (55,8%) yang memiliki loyalitas tinggi, dan 23 orang (44,2%) memiliki loyalitas rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas, di mana pasien yang merasa puas lebih cenderung untuk kembali

menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sudarwati, Purnomo Wulan, and Saputri (2023) di Jogja International Hospital Surakarta, yang menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki efek positif dan signifikan terhadap kesetiaan pasien. Selain itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator parsial antara kepercayaan mereka dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang setia. Selain itu, review scoping oleh Yanuarista, Arso, and Winarni (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat penting dalam membentuk loyalitas pasien, dengan reputasi rumah sakit dan kualitas layanan sebagai pendukung. Studi ini menekankan betapa pentingnya meningkatkan pengalaman pasien melalui pengembangan layanan melalui peralatan medis dan rekrutmen tenaga medis untuk meningkatkan pengalaman mereka, yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini juga mengkonfirmasi gagasan bahwa, meskipun ada banyak keterbatasan dalam sistem pelayanan rumah sakit pemerintah, faktor interpersonal dan persepsi nilai yang dibentuk pasien masih dapat meningkatkan loyalitas pasien selama kebutuhan dasar pasien terpenuhi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien, kepuasan pasien, dan kesetiaan pasien di RS Haji Provinsi Sulawesi Selatan sangat terkait. Meskipun pola hubungan tidak sepenuhnya linier, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas, dan pengalaman pasien menunjukkan hasil yang tidak konsisten, menandakan kemungkinan adanya pengaruh faktor lain seperti ekspektasi atau keterbatasan pilihan layanan. Dengan memperkuat model hubungan antara tiga variabel utama dalam konteks rumah sakit pemerintah, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen layanan kesehatan. Secara praktis, temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun strategi mutu layanan yang berpusat pada persepsi dan kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Aji Gunawan Dani, Sanjani, Cecep Hermana, and Universitas Singaperbangsa Karawang. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Elang Medika Corpora (EMC) Cikarang." *JIMEA Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 8(2).

Alrubaiee, Laith, and Feras Alkaa'ida. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship*. Vol. 3.

Batbaatar, Enkhjargal, Javkhlanbayar Dorjdagva, Ariunbat Luvsannyam, Matteo Mario Savino, and Pietro Amenta. 2017. "Determinants of Patient Satisfaction:

A Systematic Review." *Perspectives in Public Health* 137(2):89–101.

Doyle, Cathal, Laura Lennox, and Derek Bell. 2013. "A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness." *BMJ Open Accessible Medical Research* 3:1570.

Kotler, P., and G. Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*. 11th Ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Laila, Firda Nur, and Vip Paramarta. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Di Rumah Sakit." *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia* 9/2.

Lavela, Sherri L., and Andrew S. Gallan. 2014. "Evaluation and Measurement of Patient Experience." *Patient Experience Journal* 1(1):28–36.

Li, Liqing, Qi Zhang, Liyong Zhu, Guohua Zeng, Hongwei Huang, Zhensheng Chen, Xiaogang Zhou, Xiaofang Wang, Zisheng Xu, Chunmei Wu, Di Yang, Xiaoting Zhai, Sule Yang, Zuxun Lu, Yong Gan, and Zuxun Lu. 2025. "Patients' Loyalty to Primary Care Institutions and Associated Factors in China: A Cross-Sectional Study." *BMC Health Services Research* 25(1):162.

Oliver, Richard L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?" *Journal of Marketing* 63(Special Issue):33–44.

Price, Rebecca Anhang, Marc N. Elliott, Alan M. Zaslavsky, Ron D. Hays, William G. Lehrman, Lise Rybowski, Susan Edgman-Levitan, and Paul D. Cleary. 2014. "Examining the Role of Patient Experience Surveys in Measuring Health Care Quality." *Medical Care Research and Review* 71(5):522–54.

Rosally, Ruby Rizal, Shely Oktavia Puspita Ningrum, and Djazuly Chalidyanto. 2024. "Analysis of The Effect Patient Experience and Patient Satisfaction on Patient Loyalty." *International Journal of Nursing and Midwifery Science (IJNMS)* 8(2):211–21.

Sudarwati, Sudarwati, Ida Aryati Diyah Purnomo Wulan, and Adina Safitri Ayu Saputri. 2023. "Does Satisfaction Increase Patient Loyalty? (Investigation on Jogja International Hospital Surakarta, Indonesia)." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)* 12(3):341–50. doi: 10.18196/jmmr.v12i3.85.

Wolf, Jason A., Dianne Marshburn, and Sherri L. Lavela. 2014. "Defining Patient Experience." *Patient Experience Journal* 1(1):7–19. doi: 10.35680/2372-0247.1004.

Yanuarista, Gabrina Selvi, Septo Pawelas Arso, and Sri Winarni. 2025. "Correlation between Hospital Image and Patient Satisfaction toward Loyalty in Hospital: A Scoping Review." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 8(5):371–87. doi: 10.56338/mppki.v8i5.7171.