

HUBUNGAN *COMPLAINT HANDLING* DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM NASHRUL UMMAH LAMONGAN

The Relationship of Complaint Handling and Patient Loyalty in The Inpatient Room of RSI Nashrul Ummah Lamongan

Bramesta Boy Fadjury, Suratmi, Masunatul Ubudiyah, Hardityo Fajarsiwi

Prodi S1 Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jatim

Riwayat artikel

Diajukan: 5 September
2024

Diterima: 18 September
2024

Penulis Korespondensi:

- Suratmi
- Universitas
Muhammadiyah
Lamongan

e-mail:

suratmi.umla@gmail.com

Kata Kunci:

*Complaint handling,
loyalitas pasien, rumah
sakit*

Abstrak

Latar belakang: Rendahnya loyalitas pasien pada rumah sakit menjadi salah satu masalah. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang diterimanya akan menimbulkan complaint. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan *complaint handling* dengan loyalitas pasien di rawat inap rumah sakit islam nashrul ummah lamongan.. **Metode:** Desain pada penelitian ini adalah analitik korelasi dengan pendekatan *crossectional*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 172 sampel di pilih dengan teknik *Consecutive Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *complaint handling* dan loyalitas pasien. Setelah ditabulasi data dianalisis menggunakan uji *Spearman' rho* yang dihitung dengan aplikasi SPSS. **Hasil:** Hasil dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien memiliki *complaint handling* sedang yaitu (72,1%), sebagian besar pasien memiliki loyalitas sedang yaitu (65,2%). Hasil uji *Spearman' rho* didapatkan $rs = 0,587$ dan $p = 0,000$. Artinya terdapat hubungan *complaint handling* dengan loyalitas pasien di rawat inap rumah sakit islam nashrul ummah lamongan dengan tingkat kolerasi sedang. **Kesimpulan:** Kemampuan *complaint handling* harus dimiliki setiap rumah sakit hal ini dapat meningkatkan loyalitas, mutu, dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

ABSTRACT

Background: Low patient loyalty to hospitals is a problem. Patient dissatisfaction with hospital services will cause complaints. **Objective:** to investigate the relationship between complaint handling and patient loyalty in the inpatient department of RSI Nashrul Ummah Lamongan. **Method:** The design of this study was correlation analytic with a cross-sectional approach. The population in this study totalled 172 samples who were selected by the consecutive sampling. The instrument used was a complaint handling questionnaire and patient loyalty. After tabulating the data, it was analyzed by using Spearman's rho test which was calculated with SPSS application. **Results:** The results of the study indicated that most patients had moderate complaint handling (72.1%), most patients had moderate loyalty (65.2%). The results of the Spearman's rho test obtained $rs = 0.587$ and $p = 0.000$, meaning that there was a relationship between complaint handling and patient loyalty in the inpatient ward of RSI Nashrul Ummah Lamongan with a moderate level of correlation. **Conclusion** The ability of complaint handling must be owned by every hospital because it can increase loyalty, quality, and quality of service in the hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan

mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien lama dan pasien baru (Kroening et al., 2015). Selain itu, persaingan telah mendorong rumah sakit untuk memberikan layanan terbaik untuk mendapatkan pasien yang memiliki loyalitas. Sebagai penyedia layanan,

rumah sakit harus memiliki strategi yang baik untuk mempertahankan kualitas pelayanan (Fitri & Ainy, 2016). Loyalitas pasien diartikan sebagai sebuah bentuk kesetiaan yang ditunjukkan terhadap satu pelayanan jasa medis tertentu yang dilihat dari penggunaan pelayanan medis secara berkesinambungan akibat adanya kepuasan yang terbentuk setelah menggunakan fasilitas pelayanan yang sebelumnya diberikan oleh rumah sakit (Ni'am, 2021). Rasa setia dalam diri pasien akan menjadikannya sebagai pasien loyal terhadap rumah sakit tertentu. Loyalitas tercermin dalam sikap positif pasien terhadap rumah sakit dan dapat dilihat sebagai wujud nyata kesediaan pasien untuk berkunjung ulang pada pelayanan yang sama (Kristanti et al., 2019). Loyalitas pasien ini muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien. Ini bermakna pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan terus-menerus. Pasien yang tidak puas akan merasa kecewa, dan sesungguhnya mempunyai dua pilihan untuk menanggapi ketidakpuasan yang dirasakan yaitu dengan mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan. Ketidakpuasan dapat merusak citra rumah sakit terhadap penyedia layanan kesehatan dapat menjadi hambatan bagi loyalitas (Saragih, 2016). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, pasien yang merasa dirugikan menimbulkan potensi untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain sehingga orang lain tidak berkunjung ke rumah sakit tersebut.

WHO (2015) menyatakan bahwa dalam satu tahun terakhir loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di dunia mencapai 60,6%. Di Indonesia, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmad (2017) ditemukan loyalitas yang masih rendah yaitu 60%. Loyalitas pasien 42,8% di wilayah Maluku Tengah dan 44,4% di wilayah Sumatra Barat (Latupono, 2014; Sari M, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan Siti Hatyanti, (2019) di RSUD Haji Makassar

didapatkan sebanyak 58,3% tidak loyal dan sisanya dinyatakan loyal. Hasil penelitian Aminuddin, (2020) di RS Muhammadiyah Lamongan didapatkan sebanyak 38,5% pasien tidak loyal.

Hasil survey awal yang telah dilakukan pada tanggal 24 Januari 2024 didapatkan hasil dari data kunjungan pasien yang berulang pada bulan November 2023 sebanyak 16 pasien dan bulan Desember 2023 sebanyak 11 pasien. Hasil survey awal dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 10 responden, didapatkan 40% dengan loyalitas tinggi dan 60% dengan loyalitas rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien masuk kategori rendah. Dari data tersebut maka masalah penelitian masih banyak pasien dengan loyalitas rendah di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan.

Loyalitas pasien merupakan suatu variable disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pasien sehingga loyalitas pasien merupakan fungsi dari kepuasan pasien, jika hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien positif, maka kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien (Utami et al., 2020). Menurut Setyawan, (2022) faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien ada beberapa faktor yaitu kepuasan (Satisfaction), kualitas layanan, nilai yang dirasakan, kepercayaan, komitmen, citra merek, organizational citizenship behavior (OCB), penanganan keluhan (Complaint Handling). Beberapa faktor diatas, peneliti menyimpulkan bahwa faktor complaint handling sangat berperan penting dalam masalah tingkat loyalitas pada pasien. Dimana complaint handling merupakan upaya untuk menangani, menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang disampaikan pelanggan atau customer dengan memberikan solusi yang terbaik yang kita miliki (Yonasari, 2018). Komplain tersebut terjadi bila pasien merasa tidak senang atau tidak puas dengan standart pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit (Kaihatu et al., 2015).

Complaint handling memiliki dampak signifikan terhadap Loyalitas pasien. Jika pasien merasa loyal terhadap suatu

layanan kesehatan, mereka cenderung memberikan umpan balik atau keluhan dengan harapan masalah mereka akan ditangani dengan baik (Yonasari, 2018). Sebab itu complaint handling menjadi penting saat adanya keluhan dari pasien maupun keluarga pasien. Dampak yang terjadi akibat pasien mempunyai penilaian negatif atau tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, maka keluhan dan protes terhadap petugas kesehatan maupun rumah sakit akan meningkat. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus dan tidak segera dilakukan upaya penanganan akan memicu timbulnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Maka dari itu complaint handling harus segera dilakukan ketika ada keluhan dari pasien maupun keluarga pasien. Pasien menjadi tidak loyal dan memilih sarana pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan pelayanan lebih baik sesuai keinginannya (Sitorus, 2014).

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pasien antara lain yang pertama dengan mengukur dan mengumpulkan informasi tentang loyalitas pasien di rumah sakit. Kedua mendesain program untuk memenuhi harapan pasien. Ketiga menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Keempat segera menanggapi keluhan pasien dengan baik dan adil (Isson, 2018). Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk memahami lebih mendalam antara Complaint Handling dengan Loyalitas Pasien. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul hubungan Complaint Handling dengan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan.

METODE

2.1 Desain

Desain penelitian ini menggunakan korelasi dengan pendekatan crosssectional untuk mengidentifikasi hubungan antara penanganan keluhan dan loyalitas pasien dengan mengembangkan hubungan antara variabel independen dan dependen.

2.2 Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di RS Nashrul Ummah Lamongan dalam waktu satu bulan (April 2024). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah consecutive sampling. Sampel dalam penelitian dibagi menjadi unit rawat inap, yaitu rawat inap melati, rawat inap anggrek, dan rawat inap malam, yang berjumlah 172 pasien di RSUD Nashrul Ummah Lamongan.

Kriteria inklusi adalah sebagai berikut: Keluarga atau pasien yang dirawat di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan, Pasien yang telah berkunjung lebih dari 2 kali, Pasien yang berusia 16-70 tahun, Bersedia menjadi peserta atau responden penelitian, Mampu membaca dan menulis, Mampu berkomunikasi dengan baik. Kriteria pengecualian adalah sebagai berikut: Pasien yang menolak menjadi peserta atau responden penelitian, Mengisi kuesioner tidak lengkap, Pasien yang tidak sadarkan diri, memiliki penyakit mental, dan Pasien yang berada di luar kriteria inklusi.

2.3 Variabel

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien, dengan kategori tinggi, sedang, dan rendah.

2.4 Instrumen

Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner, dengan kuesioner penanganan pengaduan sebanyak 15 pertanyaan, dinyatakan valid dan dapat diandalkan dengan nilai ($r > 0.893$, $p > 0.50$). Dalam kuesioner loyalitas pasien, terdapat 8 pertanyaan dan telah dinyatakan valid dan dapat diandalkan dengan nilai ($r > 0.939$, $p > 0.50$).

2.5 Prosedur

Peneliti memperoleh izin penelitian, sebelum memulai penelitian dipastikan terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan pada pasien, kemudian peneliti mulai membagikan lembar data demografi, kuesioner penanganan keluhan dan

kuesioner loyalitas pasien kepada pasien. Setelah data terkumpul, peneliti mengolahnya untuk disajikan dalam hasil penelitian.

2.6 Analisis Data

Penanganan keluhan dan instrumen loyalitas pasien dianalisis menggunakan tes rho spearmen melalui perangkat lunak komputer dengan tingkat signifikansi 0,05.

2.7 Etika Izin

Penelitian ini telah dilakukan uji kelayakan etis dengan surat nomor No.199/EC/KECK-S1/06/2024.

HASIL

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat dilihat bahwa karakteristik 172 responden menunjukkan bahwa sebagian kecil orang berusia 36-45 tahun sebanyak 37 responden (21,5%), untuk jenis kelamin dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 101 responden (58,7%), untuk sebagian kecil pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 38 responden (22,1%), untuk pendidikan hampir sebagian dari SMA/ sederajat dalam penelitian ini sebanyak 67 responden (39%), untuk jenis keluhan, hampir sebagian, dll, yang meliputi fasilitas ruangan (kipas angin, AC, TV, kebersihan kamar mandi, kebersihan ruangan) sebanyak 58 keluhan (33,7%), untuk semua jarak > 5 KM sebanyak 172 responden (100%) dan semua kunjungan lebih dari 2 kali lipat sebanyak 172 responden (100%).

Tabel 1 Ciri-ciri Responden di RS Nashrul Ummah Lamongan

No	Age	Frequency	(%)
1	16-25 Tahun	21	12,2%
	26-35 Tahun	35	20,3%
	36-45 Tahun	37	21,5%
	46-55 Tahun	30	17,4%
	56-66 Tahun	34	19,8%
	66-70 Tahun	15	8,7%
Gender			
2	Laki – laki	71	41,3%

	Perempuan	101	58,7%
Work			
3	Buruh Tani	26	15,1%
	Ibu Rumah	38	22,1%
	Tangga	23	13,4%
	Wiraswasta	30	17,4%
	Swasta	22	12,8%
	PNS	33	19,2%
Education			
4	Tidak Tamat		
	SD	20	11,6%
	SD	30	17,4%
	SMP/Sederajat	24	14%
	SMA/Sederajat	67	39%
	Perguruan Tinggi	31	18%
Types of Complaints			
5	Room queue	5	2,9%
	Infusion stuck	35	20,3%
	Infusion runs out	32	18,6%
	Excess visits	42	24,4%
	Others	58	33,7%
Home Distance			
6	<5 KM	-	-
	>5 KM	172	100%
Hospital Visits			
7	> 2 kali	172	100%
Total		172	100%

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar sebaran frekuensi penanganan pengaduan dari 172 pasien rawat inap RSUD Nashrul Ummah Lamongan memiliki responden dengan penanganan pengaduan sedang sebanyak 124 pasien (72,1%), dan sejumlah kecil responden dengan penanganan pengaduan tinggi sebanyak 41 pasien (23,8%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan termasuk dalam kategori sedang.

Tabel 2 Penanganan Pengaduan Distribusi Frekuensi dan loyalitas pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan

No	Complaint Handling	Frequency	(%)
1	Tinggi	41	23,8%
2	Sedang	124	72,1%
3	Rendah	7	4,1%
Total		172	100%

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa sebagian besar distribusi frekuensi

loyalitas pasien dari 172 pasien rawat inap di RSUD Nashrul Ummah Lamongan memiliki 112 responden dengan loyalitas sedang (65,2%), dan sejumlah kecil responden dengan loyalitas tinggi sebanyak 45 pasien (26,1%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien berada dalam kategori medium.

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan loyalitas

Tabel 4 Tabulasi Silang Penanganan Pengaduan dengan Loyalitas Pasien di RSI Nashrul Ummah Lamongan

Complaint Handling	Patient Loyalty						
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah
	N	%	N	%	N	%	
Tinggi	28	16,3%	13	7,6%	-	-	41
Sedang	15	8,7%	94	54,7%	15	8,7%	124
Rendah	2	1,2%	5	2,9%	-	-	7
Total	45	26,1%	112	65,1%	15	8,7%	172
Uji spearmen rho rs: 0.587 p: 0.000							

Uji spearman rho rs: 0,587 p: 0,000

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sejumlah kecil pasien rawat inap di RSUD Nashrul Ummah Lamongan memiliki persepsi penanganan keluhan dan memiliki loyalitas yang tinggi, terdapat 28 responden (16,3%). Sementara itu, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap dari 124 responden (72,1%) memiliki persepsi moderat terhadap penanganan keluhan dan memiliki loyalitas moderat sebanyak 94 responden (54,7%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis Uji Korelasi spearman rho menunjukkan hasil uji statistik nilai signifikansi antara hubungan complaint handling dengan loyalitas pasien adalah sebesar 0,000 yang berarti < 0,05, H1 diterima yang berarti bahwa ada hubungann complaint handling dengan loyalitas pasien di Rawat Inap di RSI Nashrul Ummah Lamongan. Berdasarkan nilai koefisien korelasi spearman rho yaitu 0,587 yang bermakna bahwa hubungan complaint handling dengan loyalitas pasien memiliki tingkat keeratan hubungan yang sedang. Complaint handling terjadi karena upaya untuk menangani, menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang

disampaikan pasien atau customer dengan memberikan solusi yang terbaik yang kita miliki. Complaint handling merupakan metode alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi. Complaint dari klien merupakan hal yang dapat dijadikan perbaikan jasa oleh institusi agar bisa menjadi lebih baik lagi (Yonasari, 2018). Komplain dari pasien yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas pasien. Apabila pasien merasa puas, maka

No	Patient Loyalty	Frequency	(%)
1	Tinggi	45	26,2%
2	Sedang	112	65,1%
3	Rendah	15	8,7%
Total		172	100%

pasien akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pasien merasa tidak puas maka pasein cenderung akan melakukan komplain dan tidak menggunakan jasa yang ditawarkan kembali. Untuk itu perlu adanya complaint handling yang baik agar pasien yang tidak puas menjadi pasien yang puas bahkan menjadi pasien yang setia (Alfiyah, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wiwik, (2020) adanya hubungan yang signifikan antara dua variabel yang berarti semakin baik complaint handling semakin tinggi juga loyalitas pasien, sedangkan menurut Safitri, (2023) terdapat pengaruh antara complaint handling terhadap loyalitas pasien hal ini menjelaskan bahwa complaint handling sangat berpengaruh dalam timbulnya loyalitas pasien, sedangkan menurut Zalsabila, (2023) menunjukan bahwa terdapat hubungan antara complaint handling dengan loyalitas pasien sehingga menjelaskan kecepatan dan komunikasi dapat meningkatkan loyalitas pasien, sedangkan menurut Maharani, (2023) menjelaskan bahwa complaint handling berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien hal ini berarti bahwa semakin baik complaint handling akan mampu meningkatkan loyalitas pasien.

Dikatakan bahwa pasien yang lebih cenderung memiliki loyalitas adalah

pasien yang sudah memiliki rasa puas dan mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit. Adanya niat untuk pay more suatu keputusan pasien untuk melakukan pembelian ulang dimasa mendatang yang disebabkan oleh adanya kepuasan dan kepercayaan yang dirasakan pasien. Complaint handling yang baik di rumah sakit dapat menciptanya loyalitas pasien yang tinggi. Dengan adanya complaint handling yang baik dari pihak rumah sakit, maka pasien akan merasa ada perhatian dari pihak rumah sakit karena sudah mau mendengarkan dan memperbaiki kualitas jasa yang tidak sesuai dari harapan pasien, dengan begitu akan terciptanya kepuasan pasien yang nantinya akan menimbulkan loyalitas bagi pasien. Loyalitas pasien tercipta maka pihak rumah sakit akan mendapatkan keuntungan tersendiri dari pasien yang loyal tersebut.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar pasien di rawat inap rumah sakit islam nashrul ummah lamongan memiliki complaint handling dengan kategori sedang.
2. Sebagian besar pasien di rawat inap rumah sakit islam nashrul ummah lamongan memiliki loyalitas pasien dengan kategori sedang.
3. Terdapat hubungan complaint handling dengan loyalitas pasien di rawat inap rumah sakit islam nashrul ummah lamongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. Antasari Press.
- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Alfabeta.
- Alfiyah, N. (2018). Hubungan Penanganan Keluhan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018. STIKES Bhakti Husada Mulai.
- Aminuddin, F. (2020). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Yang Menjalani Perawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Universitas Airlangga.
- Anugra, AA. (2014). Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Citra Tani Palembang.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Revisi). PT. Rineka Cipta.
- Azwar. (2015). Penyusunan Skala Psikologi. Pustaka Pelajar.
- Fitri, A., & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan..
- guntur, M. (2020). Hubungan Aspek Penanganan Keluhan Pasien dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas poasia kota Kendari. STIKES Mandala Waluya Kendari.
- Haryanto, B., Saad, Z., Panama, O., Cahyono, E., Fenitra, R. A., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2019). Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Peran Religiusitas Dalam Memoderasi Perilaku Loyal Pasien Terhadap Suatu Rumah Sakit Islam Pku Surakarta. JSMB, 6(1). <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>
- Health Services Review Council. (2018). Guide to Complaint Handling In Health Care Services.
- Hidayat. (2014). Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisis Data (2nd ed.). Salemba Medika.
- Hurriyati, Ratih. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta.
- Isson, J. (2018). Unstructured data analytics: How to improve customer acquisition, customer retention, and fraud detection and prevention.
- Kaihatu, Indrianto, & Daengs. (2015). Manajemen Komplain (ANDI, Ed.).

- Kristanti, D., Sakit, R., Keluarga, M., Wasis, S., Nugroho, B., & Wibowo, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. In *Jurnal Manejerial Bisnis* (Vol. 3).
- Kroening, H. L., Kerr, B., Bruce, J., & Yardley, I. (2015). Patient complaints as predictors of patient safety incidents. *Patient Experience Journal*, 2(1), 94–101. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1052>
- Kurnia, S., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.
- Kusmawaty, Septian Achmad, Suranta Ginting, Yunike, Liana, Indriyani, Martiningsih, Solehudin, & Norma Lalla. (2022). *Metodologi Penelitian Keperawatan* (Vol. 1). Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Latupono. (2014). Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi. 5.
- Loveloc, Christoper, & Laura Wright. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Maharani. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di Rsk Bedah Bimc, Kuta. Universitas Triatma Mulya.
- Maklufah, A. A. (2022). Hubungan Penanganan Keluhan _Complaint Handling_ Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.
- Mufidah, L. (2018). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling (Penanganan Keluhan) Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Dahlia Rsud Jombang. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika.
- Ni'am, M. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan). Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
- Nirmayati. (2019). Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. Kesehatan Helvetia Medan.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5* (5th ed.). Salemba Medika.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purwanza dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. News.Ge (Issue March).
- Rismawati, M. (2018). Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kerja Kedepan. Celebes Media Perkasa.
- Rulyusa, P. (2016). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1.
- Safitri, A. A. Y. (2023). Hubungan Penanganan Keluhan (Complain Handling) Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. Universitas Awal Bros.
- Saragih, M. (2016). Persepsi Nilai Profesional Pasien Rawat Inap Dengan Loyalitas Berkunjung Kembali Inpatients Professional Values and Loyalty to Revisit. *Idea Nursing Journal*, VII(2).

- Sari M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD DR.Rasidin Padang. Universitas Andalas.
- Satyaningrum, A. (2022). Hubungan Komikasi Terapeutik Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat. Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- Setyawan, MOCH. F. (2022). Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat. Universitas Muhammadiyah Lamongan.
- Siti Hatyanti. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Umum Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Haji Makassar Tahun 2019. Universitas Islam Negeri Alauddin .
- Sitorus, R. (2014). Model praktik keperawatan profesional di rumah sakit. EGC.
- Syamsunie Carsel HR. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan (Cetakan Pertama). Penebar Media Pustaka.
- Syaputri, H., Amila, & Aritonang. (2021). Buku Ajar Metodologo Penelitian Kesehatan . Ahlimedia Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction (4th ed.). CV Andi Offset.
- Utami, D. T., Ahmad, H., Hilmy, M. R., & Rumah, A. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. In Journal of Hospital Management ISSN (Vol. 3, Issue 2).
- Wiwik. (2020). Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Satisfaction Complaint Handling Di Rumah Sakit Penyelenggara Bpjs Yogyakarta. Stikes Awal Bros Pekanbaru.
- Yonasari, Estie. (2018). Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang.
- Zalsabila, D. (2023). Peran Public Relation Dalam Penanganan Complain Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. Universitas Megarezky.