



**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN LOYALITAS PASIEN DI
RAWAT JALAN**

*The Relationship Between Therapeutic Communication and Patient Loyalty in Outpatient
Department*

Hana Lintang Fajarwati, Suratmi, H.M. Bakri Priyodwi Atmaji, Shofiyah Wati

Prodi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan

Abstrak

Loyalitas pasien merupakan bentuk kesetiaan pasien terhadap rumah sakit. Rendahnya loyalitas pasien pada rumah sakit bisa terjadi karena komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kurang optimal yang dapat menurunkan jumlah kunjungan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Desain penelitian ini menggunakan Analitik Korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 70 pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan, yang menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutik dan loyalitas pasien. Setelah ditabulasi data dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank* dengan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien memiliki komunikasi terapeutik baik, dan sebagian besar pasien memiliki loyalitas baik. Hasil uji *Spearman Rank* didapatkan adanya hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien, salah satunya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan komunikasi terapeutik yang optimal.

ABSTRACT

Patient loyalty reflects a patient's commitment to a hospital. Low patient loyalty may result from suboptimal therapeutic communication by nurses, which can lead to a decline in patient visits. This study aims to examine the relationship between therapeutic communication and patient loyalty at Intan Medika Hospital, Lamongan. The research adopted a correlational analytical design using a cross-sectional approach. The study population consisted of 70 outpatient patients at Intan Medika Hospital, selected through purposive sampling. The research instrument included questionnaires measuring therapeutic communication and patient loyalty. Data were tabulated and analyzed using the Spearman Rank test in SPSS. The findings indicate that of patients reported good therapeutic communication, while demonstrated high patient loyalty. Statistical analysis revealed a significant correlation between therapeutic communication and patient loyalty, indicating that effective therapeutic communication positively influenced patient loyalty in outpatient care. To enhance patient loyalty, healthcare providers should focus on delivering high-quality services by optimizing therapeutic communication strategies.

Riwayat artikel

Diajukan: 1 Oktober 2025

Diterima: 1 Oktober 2025

Penulis Korespondensi:

- Hana Lintang Fajarwati
- Prodi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan

email:

hanalintang7@gmail.com

Kata Kunci:

Komunikasi Terapeutik,
Loyalitas Pasien,
Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dimana produk yang dihasilkan yaitu suatu jasa dengan menampilkan serta memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama (Hakim et al., 2019).

Istilah loyalitas pasien mengacu pada kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu layanan lagi setelah menerima perawatan dan untuk merekomendasikan atau mendukung layanan tersebut kepada orang lain (Mangindara et al., 2023). Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai bentuk dari kesetiaan yang ditunjukkan terhadap suatu pelayanan jasa medis tertentu yang ditinjau dengan penggunaan pelayanan secara berkesinambungan yang terjadi karena adanya kepuasan yang terbentuk setelah menggunakan fasilitas pelayanan yang sebelumnya telah diberikan oleh rumah sakit (Rahmat & Kusumayati, 2024).

Loyalitas dari pasien sangat bergantung pada tingkat perawatan yang mereka terima. Pasien akan mengevaluasi perawatan yang diberikan dari saat kedatangan hingga waktu kembali, termasuk bantuan yang diberikan, lamanya waktu yang diberikan, dan biaya terkait lainnya. Pasien akan menjadi tidak setia kepada pusat kesehatan jika mereka dituntun untuk percaya bahwa perawatan yang mereka terima tidak memuaskan (Mangindara et al., 2023).

Di Indonesia dari beberapa penelitian diantaranya yang dilakukan oleh Amalia Momen, (2020) di Rumah Sakit Umum Daerah H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Sulawesi Selatan didapatkan hasil sebanyak 65,6% pasien yang loyal serta hasil penelitian yang dilakukan Lusy Pratiwi (2021) ditemukan loyalitas yang masih rendah yaitu 43,1%. Dan di Jawa Timur penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2023) di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya di dapatkan hasil pasien yang loyal sebanyak 61,7%

Data rekam medik Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika tahun 2023 dan tahun 2024 selama 3 bulan terakhir mengalami fluktuasi antara jumlah pasien kunjungan ulang dan kunjungan baru. Pada tahun 2023 bulan April pasien dengan kunjungan ulang sebanyak 1041 dan kunjungan baru sebanyak 399 pasien, pada bulan Mei jumlah kunjungan ulang pasien sebanyak 1218 dan kunjungan baru sebanyak 612, dan pada bulan Juni pasien kunjungan ulang sebanyak 1030 dan kunjungan baru 527 pasien. Sedangkan pada tahun 2024 mulai bulan April jumlah kunjungan ulang pasien sebanyak 1870 dan kunjungan baru sebanyak 696, pada bulan Mei kunjungan ulang pasien dengan jumlah 1917 dan kunjungan baru sebanyak 793, namun pada bulan Juni mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan ulang sebanyak 1713 dan kunjungan baru sebanyak 569 pasien. Dari data tersebut yang mengalami fluktuasi apakah disebabkan oleh komunikasi terapeutik perawat karena pasien dikatakan loyal apabila pasien telah mempercayai suatu rumah sakit dengan melakukan kunjungan berulang.

Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru serta dapat meningkatkan profit bagi rumah sakit. Menurut Rahmawati, (2018) ada beberapa faktor dari loyalitas pasien yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan. Serta menurut Ajeng, (2023) faktor dari loyalitas pasien diantaranya yaitu ada kepuasan pasien dan komunikasi terapeutik, karena komunikasi terapeutik sangat penting dilakukan oleh tenaga kesehatan. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien yang dilakukan tujuannya untuk kesembuhan pasien, memberi dan menerima rasa saling percaya antara perawat dengan pasien (Ajeng et al., 2023).

Komunikasi terapeutik yang belum optimal berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, meningkatkan kecemasan dan stress pada pasien, meningkatkan resiko keselamatan pasien, kurangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dan larinya pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan, hal ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Ladesvita & Khoerunnisa, 2017).

Upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien atau loyalitas pasien yaitu salah satunya dengan memberikan pelayanan yang optimal dengan menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif, untuk itu komunikasi terapeutik yang baik dan efektif sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit, sehingga upaya untuk menciptakan loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus (Oktavia et al, 2023).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Loyalitas Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi korelasi. Penelitian di lakukan di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan dengan populasi pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan ulang. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 70 pasien. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan mulai tanggal 17-28 Februari 2025. Penelitian ini menggunakan metode statistik non parametrik dengan uji *spearman rank*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner loyalitas pasien yang telah diuji validatas dan reliabilitas. Nilai Cronbach Alpha pada kuesioner komunikasi terapeutik didapatkan yaitu 0,873 dan pada kuesioner loyalitas pasien didapatkan nilai Cronbach Alpha yaitu 0,951. Penelitian ini telah mendapat izin etik No. 076 / EC /KEPK – S1/ 02 / 2025.

HASIL

Karakteristik responden yang diperhatikan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden, pendidikan responden, jarak rumah responden, dan jumlah kunjungan responden.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa lebih dari sebagian besar (55,71%) pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang dan hampir sebagian (44,29%) berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang. karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa hampir sebagian (38,57%) pasien pada rentang usia 50-64 tahun sebanyak 27 orang dan sebagian kecil (8,57%) pada rentang 25-34 dan 17-24 tahun sebanyak 6 orang. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa hampir sebagian (47,14%) pasien tidak bekerja sebanyak 33 orang dan sebagian kecil (2,86%) pasien bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 2 orang. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa hampir sebagian (34,29%) pasien berpendidikan terakhir SMA sebanyak 24 orang dan sebagian kecil (7,14%) berpendidikan terakhir D3/S1 sebanyak 5 orang. Karakteristik pasien berdasarkan jarak rumah menunjukkan bahwa hampir seluruh (80,00%) pasien memiliki jarak rumah >5 KM sebanyak 56 orang dan sebagian kecil (20,00%) pasien memiliki jarak rumah <5 KM sebanyak 14 orang. Karakteristik pasien berdasarkan jumlah kunjungan menunjukkan bahwa lebih dari sebagian besar (65,71%) pasien telah melakukan kunjungan ulang lebih dari 2 kali sebanyak 46 orang dan hampir sebagian (34,29%) pasien melakukan kunjungan ulang 2 kali sebanyak 24 orang.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien	F	%	Total	%
Jenis Kelamin				
Laki-laki	31	44,29	70	100
Perempuan	39	55,71		
Usia				
17-24 tahun	6	8,57	70	100
25-34 tahun	6	8,57		
35-49 tahun	17	24,29		
50-64 tahun	27	38,57		
65 tahun ke atas	14	20		
Pekerjaan				
Pelajar/Mahasiswa	4	5,71	70	100
Petani/Pedagang	22	31,43		
Pegawai Swasta	9	12,86		
Pegawai Negeri	2	2,86		
Lainnya	33	47,14		
Tingkat Pendidikan				
SD	21	30	70	100
SMP	14	20		
SMA	24	34,29		
(D3/S1)	5	7,14		
Tidak Pernah Sekolah	6	8,57		
Jarak Rumah				
<5 KM	14	20	70	100
>5 KM	56	80		
Jumlah Kunjungan				
2 Kali	24	34,29	70	100
> 2 Kali	46	65,71		

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik

No	Komunikasi Terapeutik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	45	64,29
2	Cukup	17	24,29
3	Kurang	8	11,43
	Total	70	100,00

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat lebih dari sebagian besar dengan kategori baik (64,29%) yaitu sebanyak 45 orang, sebagian kecil komunikasi terapeutik cukup (24,29%) yaitu sebanyak 17 orang, dan sebagian kecil komunikasi terapeutik kurang (11,43%) yaitu sebanyak 8 orang.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien

No	Loyalitas Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Tinggi	49	70,00
2	Sedang	15	21,43
3	Rendah	6	8,57
	Total	70	100,00

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa loyalitas pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan lebih dari sebagian besar dalam kategori tinggi (70,00%) yaitu sebanyak 49 orang, sebagian kecil loyalitas pasien dengan kategori sedang (21,43%) yaitu sebanyak 15 orang, dan sebagian kecil loyalitas pasien dengan kategori rendah (8,57%) yaitu sebanyak 6 orang.

Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan

No	Komunikasi Terapeutik	Loyaitas Pasien							
		Tinggi		Sedang		Rendah		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Baik	42	60,0	3	4,3	0	0,00	45	64,3
2	Cukup	6	8,6	8	11,4	3	4,3	17	24,3
3	Kurang	1	1,4	2	2,9	5	7,1	8	11,4
	Total	49	70	13	18,6	8	11,4	70	100

Uji statistik *Spearman Rank* didapatkan $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dan $r = 0,563$

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa sebagian besar pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan menyatakan lebih dari sebagian besar bahwa komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik dan loyalitas pasien dalam kategori tinggi yaitu (60,0%) sebanyak 42 pasien. Sedangkan sebagian kecil komunikasi terapeutik perawat dalam kategori cukup dengan penilaian loyalitas pasien dalam kategori sedang yaitu (11,4%) sebanyak 8 pasien. Dan sebagian kecil komunikasi terapeutik perawat dalam kategori kurang dengan loyalitas pasien dalam kategori rendah yaitu (7,1%) sebanyak 5 pasien.

Hasil uji *spearman rank* di dapatkan $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dan nilai $r = 0,563$ yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkann bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan dengan korelasi cukup kuat.

PEMBAHASAN

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Lamongan

Berdasarkan hasil analisis uji korelasi *spearman rank* menunjukkan uji statistik nilai yang signifikan antara hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di rawat jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan, dimana hal ini H_1 diterima yang berarti bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di rawat jalan rumah sakit intan medika lamongan. Dan berdasarkan nilai koefisien korelasi *spearman rank* memiliki makna bahwa tingkat korelasi cukup kuat.

Komunikasi terapeutik yang baik dapat membuat pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sehingga meningkatkan rasa puas yang mana membuat loyalitas pasien tinggi terhadap rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini juga sependepatan

dengan penelitian yang dilakukan oleh (Julisawati et al., 2023) bahwa komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam keperawatan. terciptanya komunikasi terapeutik yang baik akan menciptakan hubungan saling percaya antar perawat dan pasien dan dapat membuat pasien loyal terhadap rumah sakit.

Komunikasi yang dilakukan oleh perawat secara terapeutik bertujuan untuk menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien serta memberikan rasa nyaman terhadap pasien (Asda & Yessi, 2021). Terbukti bahwa menurut (Hakim et al., 2019), bahwa kenyamanan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dari hasil pernyataan pasien pada komunikasi terapeutik dapat disimpulkan dari tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi dengan nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada tahap terminasi. Dan berdasarkan pernyataan pasien pada loyalitas pasien dari beberapa indikator yaitu *Trust, Psycological Commitment, Swiching Cost, Word Of Mouth, Cooperation* dengan nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada indikator *Trust* dimana pasien selalu percaya terhadap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Intan Medika Lamongan telah menerapkan komunikasi terapeutik yang baik sehingga membuat pasien memiliki rasa loyalitas tinggi terhadap rumah sakit tersebut

Membangun sebuah komunikasi terapeutik sangat penting untuk seorang perawat. Tingkat keberhasilan dari suatu pelayanan kesehatan yaitu sebuah komunikasi antara perawat dengan pasien. Ketika pasien bertanya terkait kondisinya dan memberikan keluhan yang dirasakan diharapkan bagi seorang perawat dapat membantu dengan berkomunikasi secara terapeutik sehingga rasa gelisah yang dirasakan pasien dapat berkurang yang membuat pasien dapat lebih tenang (Nurwahyuni et al., 2024). Loyalitas pasien merupakan tujuan strategi bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Pasien yang loyal adalah pasien yang memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu (Sitepu & Kosasih, 2024).

Komunikasi terapeutik yang baik dari tenaga kesehatan akan membuat pasien merasa nyaman dan percaya hal ini dapat menciptakan rasa loyalitas pasien yang tinggi untuk rumah sakit tersebut. Hubungan komunikasi terapeutik yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Pasien yang merasa percaya terhadap rumah sakit juga akan cenderung lebih terbuka dalam membagikan suatu informasi kepada orang lain mengenai rumah sakit tersebut hal ini merupakan suatu bentuk loyalitas pasien dengan merekomendasikan jasa pelayanan kesehatan kepada orang lain.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa Sebagian besar pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan memiliki persepsi Komunikasi Terapeutik perawat dengan kategori baik yaitu sebanyak (64,29%) dan sebagian besar pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan memiliki Loyalitas Pasien dengan kategori Tinggi yaitu sebanyak (70,00%). Serta terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien di rawat jalan rumah sakit intan medika lamongan dengan korelasi cukup kuat

DAFTAR PUSTAKA

Ajeng Fatmi kartini Amahoru, Susanto, & Nuryakin. (2023). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(1), 75–82. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2375>

- Amalia Momen, & Nursapriani. (2020). Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sisthana Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba Tahun 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Ruamh Saakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba*, 2(2), 35–42.
- Asda, P., & Yessi, A. (2021). Penerapan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien rawat jalan di poli klinik RS Islam Yogyakarta “PDHI.” *Jurnal Medika Keperawatan*, 12(2).
- Fadhila, N. ., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengankepuasam pasien sebagai variabel intervening di klinik syifa medical center. *Jurnal Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>
- Hasjum, putri julfitry his, Haskas, Y., & Sabil, A. F. (2023). Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa& Penelitian Keperawatan*, 3(6).
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, J., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), 305–318. <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58/36>
- Julisawati, Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(4).
- Kartika, R. C., Triana, D., Puspita, S. D., Jannah, M., & Ayu, D. P. (2023). Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), 701–708. <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i3.959>
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1), 5–10.
- Mangindara, M., Ekawaty, D., Windarti, S., Aksha, N. A., & Amirullah, A. N. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *Miracle Journal of Public Health (MJPH)*, 6(1), 11–22. <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 223–228.
- Oktavia, Salsabila Nidya, and Diansanto Prayoga. "Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Literature review." *Jurnal Kesehatan Tambusai* 4.3 (2023): 2199-2205.
- Pratiwi, L. (2021). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs Islam Kota Tasikmalaya. *Bunda Edu-Midwifery Journal (Bemj)*, 4(1), 14–17.
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas PasienRawat Jalan di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 263–271.
- Rahmawati, K. N., & Hidayat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen. *DSpace UII*, 14.
- Romadhona, N., Muhardi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumahsakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114–120.
- Sari, Y. N., & Wijaya, L. (2022). KOMUNIKASI TERAPEUIK PRAWAT TERHADAP PADIEN DI RUANG RAWAT INAP. *Babul Ilmi_Jurnal Ilmih Multi Science Kesehatan*, 14, 130–139.

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien Dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur Dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.