

DETERMINAN LOYALITAS MASYARAKAT TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA FASILITAS KESEHATAN

Daniel Widura Atma Caraka¹, Warsini², Ratna Indriati³, Tri Yahya Christina⁴

Program S-1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala¹
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala²³⁴

Correspondence*: Daniel Widura Atma Caraka

Address: Jl.Raya Solo - Baki No.Km. 4, Gedangan, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552 | e-mail: danielwidura@gmail.com | Phone Number: 085819396939

Kata kunci:

Loyalitas, Minat
Kunjungan Ulang,
Pelayanan, Lokasi,
Fasilitas, Fasilitas
Kesehatan

Abstrak

Latar Belakang: Persaingan antar fasilitas kesehatan menuntut peningkatan kualitas layanan, lokasi strategis, dan fasilitas yang memadai untuk menumbuhkan loyalitas masyarakat. Loyalitas ini sangat penting untuk mendorong kunjungan berulang ke layanan kesehatan. Penelitian ini adalah faktor-faktor kunci yang memengaruhi loyalitas masyarakat, seperti layanan, lokasi, dan fasilitas, serta pengaruhnya terhadap kunjungan kembali ke fasilitas kesehatan tersebut.

Metode: kuantitatif analitik korelasional dengan desain case-control. Teknik pengambilan sampel consecutive sampling sebanyak 114 orang, dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis data mencakup analisis univariat, bivariat dengan uji chi-square, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik.

Hasil: Analisis bivariat menunjukkan bahwa pelayanan ($p=0,002$), lokasi ($p=0,012$), dan fasilitas ($p=0,022$) berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Namun, pada analisis multivariat, hanya pelayanan ($p=0,002$) dan lokasi ($p=0,049$) yang terbukti berpengaruh signifikan, sedangkan fasilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ($p=0,203$).

Saran: Pelayanan dan lokasi merupakan determinan utama yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses lokasi perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu komponen masyarakat yang sangat penting di era modern ini. Tingkat kesehatan masyarakat suatu negara dapat dipengaruhi oleh adanya fasilitas layanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2023). Dengan berbagai fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal. Sebagaimana Negsih et al., (2024) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia bervariasi dengan banyak fasilitas, lokasi, dan pelayanan yang diunggulkan. Menurut Kementerian Kesehatan bahwa pada tahun 2023 terdapat 3.155 rumah sakit, 10.180 puskesmas dan 14.564 klinik pratama.

Menurut Kotler (2000) yang dikutip oleh Negsih et al., (2024) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. penelitian yang dilakukan oleh Samad et al., (2025) loyalitas pasien terhadap kunjungan ulang pada pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang, Kabupaten Jeneponto. Penelitian yang dilakukan oleh Winarno & Octavia, (2024) menyatakan bahwa adanya faktor kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan loyalitas pasien.

Ditengah persaingan fasilitas kesehatan saat ini, Klinik Pratama Panti Waluyo Sekip yang berlokasi di Kota Surakarta berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai bentuk tanggapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sejumlah ulasan dapat ditemukan melalui platform digital seperti Google Review setidaknya terdapat 3 dari 17 ulasan dengan penilaian ≤ 3 bintang sebesar 17,64% dan 14 ulasan dengan bintang ≥ 4 sebesar 82,35%. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui determinan loyalitas masyarakat terhadap minat kunjungan ulang pada fasilitas kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di uji Chi-Square. Analisis yang dilakukan adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Tabel 1.1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	f	%
1	Jenis kelamin	Laki – laki	46	40,4
		Perempuan	68	59,6
2	Usia	20 – 29	46	40,3
		30 – 39	28	24,6
		> 40	40	35,1
3	Pendidikan	SD/SMP	26	22,8
		SMA/SMK	52	45,6
		Perguruan tinggi	36	31,6
4	Kunjungan	2-3 kali	90	79
		> 3 kali	24	21

Dari tabel 1.1 dapat diketahui jenis kelamin mayoritas yaitu perempuan sebesar 68 orang (59,6%). Usia terbanyak adalah antara 20 hingga 29 tahun yaitu 46 orang (40,3%), Responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu 52 orang (45,6%). Responden yang telah berkunjung dua hingga tiga kali yaitu 90 orang (79%), menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah memiliki pengalaman menggunakan layanan klinik.

2. Analisis Univariat

Tabel 1. 2
Analisis Univariat

Variabel	Kategori	f	%
Pelayanan	Baik	68	59,6
	Kurang baik	46	40,4
Lokasi	Dekat	82	71,9
	Jauh	32	28,1
Fasilitas	Terawat	68	59,6
	Tidak terawat	46	40,4
Minat kunjungan ulang	Kembali	57	50
	Tidak kembali	57	50

Hasil analisis univariat pada penelitian ini yang berdasarkan tabel 1.2, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 68 (59,6%) menilai pelayanan yang diberikan masuk ke dalam kategori baik. Lokasi tempat tinggal sebagian besar responden yaitu 82 (71,9%) dekat dengan Klinik Pratama Panti Waluyo Sekip. Fasilitas yang diberikan dinilai terawat oleh responden 68 (59,6%). Minat kunjungan ulang tidak ada yang mendominasi 57 responden akan kembali berkunjung dan 57 responden tidak berkunjung kembali..

3. Analisis Bivariat

Tabel Hasil Uji Bivariat

No	Variabel	Kategori	Minat kunjung ulang		OR	CI 95%		p
			Kembali	Tidak Kembali		Batas atas	Batas bawah	
1	Pelayanan	Baik	42	31	3,338	1,520	7,333	0,002
		Kurang baik	15	31				
2	Lokasi	Dekat	57	57	2,954	1,242	7,025	0,012
		Jauh	10	22				
3	Fasilitas	Baik	40	28	2,437	1,129	5,259	0,022
		Kurang baik	17	29				

Sumber: Data Primer, 2025

a. Variabel pelayanan

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara statistik antara variabel pelayanan dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,002$; OR: 3,338; CI:95% 1,520–7,333). Responden dengan penilaian pelayanan dalam kategori baik 3,338 kali untuk melakukan kunjungan ulang.

b. Variabel lokasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara faktor lokasi dengan minat kunjungan ulang secara statistik yang ditunjukkan dengan ($p = 0,012$; OR: 2,954; CI: 95% 1,242–7,025). Responden dengan jarak tempuh < 30 menit 2,954 kali untuk melakukan kunjungan ulang.

c. Variabel fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara faktor fasilitas dengan minat kunjungan ulang yang dimana secara statistik dapat ditunjukkan ($p = 0,022$; 95% CI: 95%; 1,129–5,259). Responden dengan penilaian fasilitas kategori baik 2,437 kali untuk melakukan kunjungan ulang.

4. Analisis Multivariat

Tabel Multivariat

Variabel	n	p	Exp(B)	R Square	CI 95%	
					Batas atas	Batas bawah
Pelayanan		0,002	0,278		0,123	0,630
Lokasi	114	0,049	0,011	0,178	0,124	0,764
Fasilitas		0,203				

Sumber: Data Primer, 2025

- a. Variabel pelayanan
Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara statistik antara variabel pelayanan dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,002$; CI: 95%: 0,123–0,630). Responden menilai bahwa variabel pelayanan 0,278 kali dalam melakukan kunjungan ulang.
- b. Lokasi
Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara faktor lokasi dengan minat kunjungan ulang secara statistik yang ditunjukkan dengan ($p = 0,049$; OR: 0,011; CI: 95% 0,124–0,764). Responden menilai bahwa variabel lokasi memiliki 0,011 kali dalam melakukan kunjungan ulang.
- c. Fasilitas
Sebaliknya, pada variabel fasilitas ($p = 0,203$) menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan dengan minat kunjungan ulang setelah dikontrol oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan lokasi merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi minat kunjungan ulang pasien dibandingkan fasilitas

Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang.

Pada analisis multivariat, variabel pelayanan menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara statistik antara variabel pelayanan dengan minat kunjungan ulang ($p = 0,002$; CI: 95%: 0,123– 0,630).

Pelayanan kesehatan merupakan seluruh bentuk aktivitas yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.

Pada penelitian ini indikator kualitas pelayanan yang digunakan meliputi bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap. Pada penelitian ini indikator tersebut yang harus dipenuhi oleh petugas diantaranya kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien Klinik Pratama Panti Waluyo, meskipun ketiga aspek tersebut telah terpenuhi ada aspek yang perlu ditingkatkan yaitu bukti fisik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurti & Kalaja, (2024). Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan dengan sikap ramah, komunikasi yang jelas, ketepatan waktu, serta profesionalisme tenaga kesehatan akan menciptakan rasa puas dan kepercayaan pasien. Kepuasan tersebut akan membentuk persepsi positif terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, yang selanjutnya mendorong minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno et al., (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan ini menjadi dasar terbentuknya loyalitas pelanggan, yang salah satu bentuknya adalah niat untuk melakukan pembelian ulang atau kunjungan ulang.

Dengan demikian, pelayanan menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam penelitian ini karena berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan minat pasien untuk kembali berkunjung.

2. Pengaruh Lokasi terhadap Minat Kunjungan Ulang.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara faktor lokasi dengan minat kunjungan ulang secara statistik yang ditunjukkan dengan ($p = 0,049$; OR: 0,011; CI: 95% 0,124–0,764).

Lokasi fasilitas kesehatan merupakan faktor eksternal yang berkaitan erat dengan kemudahan akses pasien dalam menjangkau pelayanan kesehatan, termasuk jarak tempuh, ketersediaan transportasi, waktu yang dibutuhkan untuk mencapai fasilitas kesehatan serta biaya transportasi yang harus dikeluarkan oleh pasien.

Lokasi fasilitas kesehatan pada penelitian ini merujuk pada waktu tempuh pasien dalam mengunjungi Klinik Pratama Panti Waluyo Sekip dengan waktu tempuh tidak lebih dari 30 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meilinda et al., (2023) yang menyatakan bahwa aksesibilitas dan jarak fasilitas kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Lokasi yang strategis dapat mengurangi hambatan biaya dan waktu, sehingga meningkatkan frekuensi kunjungan pasien. Penelitian lain oleh Rahmah Fahriati et al., (2025) juga menyebutkan bahwa kemudahan akses lokasi menjadi salah satu faktor penting dalam keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Dalam penelitian ini, sebagian besar responden menyatakan bahwa lokasi Klinik Pratama Panti Waluyo Sekip tergolong dekat. Hal ini menunjukkan bahwa klinik tersebut memiliki keunggulan dari segi aksesibilitas, yang mendukung minat masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang. Lokasi yang strategis juga memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih cepat, terutama pada kondisi yang membutuhkan penanganan segera.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan pada analisis multivariat menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara faktor fasilitas terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,203$).

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peran fasilitas lebih bersifat sebagai faktor pendukung (faktor pendukung), bukan faktor utama (faktor dominan) dalam menentukan minat kunjungan ulang.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri & Surianto, (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas berperan sebagai faktor pendukung dalam pembentukan kepuasan pasien, namun tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan minat kunjungan ulang apabila kualitas pelayanan dan akses lokasi sudah terpenuhi. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati & Temesvari A. N, (2020) menyatakan bahwa variabel fasilitas terhadap minat kunjungan ulang (p -value 0,875) tidak memiliki hubungan yang tidak signifikan. Sama halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dona et al., (2019) variabel fasilitas terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,108$) tidak memiliki hubungan.

Oleh karena itu, keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang lebih didorong oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan, seperti kecepatan pelayanan, kasih sayang tenaga kesehatan, serta kemudahan akses lokasi, dibandingkan dengan kondisi fasilitas itu sendiri.

Dengan demikian hasil penelitian ini menegaskan bahwa fasilitas kesehatan tetap penting untuk menunjang mutu pelayanan, peningkatan minat kunjungan ulang pasien lebih efektif apabila difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan dan aspek aksesibilitas, tanpa mengesampingkan pemeliharaan fasilitas sebagai faktor pendukung dalam menciptakan kenyamanan pasien

4. Pengaruh Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Secara Bersama – Sama Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Berdasarkan hasil analisis multivariat, diketahui bahwa terdapat pengaruh pelayanan ($p = 0,002$; CI: 95%: 0,123– 0,630) dan lokasi ($p = 0,049$; OR: 0,011; CI: 95% 0,124–0,764). Namun tidak terdapat pengaruh fasilitas ($p = 0,203$) terhadap minat kunjungan ulang.

Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung pasien saat menerima pelayanan serta kemudahan akses menuju fasilitas kesehatan memiliki peran yang lebih besar dibandingkan faktor lain dalam membentuk keputusan untuk kembali berkunjung. Nilai R Square 0,178 menunjukkan bahwa pelayanan, lokasi, dan fasilitas hanya menjelaskan 17,8% variasi minat kunjungan ulang, sedangkan 82,2% sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini mengisyaratkan bahwa minat kunjungan ulang merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai aspek psikologis, emosional, serta persepsi subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi et al., (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas fasilitas kesehatan dan lokasi fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam melakukan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan lokasi memiliki faktor yang cukup penting dalam minat kunjungan ulang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh yang secara statistik signifikan antara pelayanan terhadap minat kunjungan ulang terhadap fasilitas kesehatan ($p = 0,002$; CI: 95%: 0,123– 0,630).
2. Terdapat pengaruh yang secara statistik signifikan antara lokasi terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,049$; OR: 0,011; CI: 95% 0,124–0,764).
3. Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,203$).
4. Terdapat pengaruh secara bersama – sama antara pelayanan ($p = 0,002$; CI: 95%: 0,123– 0,630) dan lokasi ($p = 0,049$; OR: 0,011; CI: 95% 0,124–0,764) terhadap minat kunjungan ulang, namun tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap minat kunjungan ulang ($p = 0,203$).

Saran

1. Bagi Fasilitas Kesehatan
Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan terhadap minat kunjungan ulang, maka instansi kesehatan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang dimiliki dalam aspek bukti fisik agar pasien lebih berminat untuk melakukan kunjungan ulang di fasilitas kesehatan.
2. Bagi Pemerintahan
Diharapkan pemerintah untuk meratakan keberadaan fasilitas kesehatan yang ada agar masyarakat dapat memanfaatkannya dan melakukan kunjungan ulang.

Acknowledgment

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus sehingga penelitian yang berjudul *“Determinan Loyalitas Masyarakat terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Fasilitas Kesehatan”* dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala atas dukungan akademik yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini, serta kepada Ibu Warsini, S.S.T., M.P.H., Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes., dan Ibu Tri Yahya Christina, S.Kep., Ns., M.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah

memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian dan penyusunan naskah. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini serta kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi rumah sakit dan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dona, R., Fitriani, A. D., Aini, N., S2, M., Fakultas, K., Masyarakat, K., Kesehatan Helvetia, I., S2, D., Korespondensi, P., & Kesehatan, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 93–100.
- Kementerian Kesehatan Indonesia. (2023). *PROFIL KESEHATAN INDONESIA*.
- Kurti, S., & Kalaja, R. (2024). FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PRIMARY HEALTHCARE SERVICES: A CROSS-SECTIONAL STUDY IN ALBANIA. *International Journal for Quality Research*, 18(1), 11–26. <https://doi.org/10.24874/IJQR18.01-02>
- Meilinda, M., Budiharto, B., & Franky, F. (2023). *Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama*.
- Negsih, S. B., Rahutami, S., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 126. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/>
- Pertiwi, P., Yunita, J., Ismaniar Hetty, & Hartono, B. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Kesehatan Pada Anggota TNI AU di RSAU Dr. Sukirman Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2).
- Putri, W. T. K., & Surianto, Moh. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Rahmah Fahriati, A., Rohmatudzakiyyah, M., Dewantoro, A., Dwi Kuncoro, D., Agus Priono, F., Chaerul Yazid, R., Sukmaria Nurina STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, S., Pajajaran, J., & Tangerang Selatan, P. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Lokasi Terhadap Loyalitas Di Klinik X Kabupaten Tangerang Article Information Abstract. In *Edu Masda Journal* (Vol. 09).
- Rahmiati, & Temesvari A. N. (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019*.
- Samad, A., Rizki, A., Ap, A., & Patimah, S. (2025). Analisis Pengaruh Kepuasan Layanan dan Loyalitas Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2025, 6(2), 58–68. <https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2017>

- Sutrisno, Andjarwati, T., & Budiarti, E. (2024). Exploration of patient loyalty through value integration and customer satisfaction in class B university hospitals on Java Island. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 8057–8080. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.3746>
- Winarno, E., & Octavia, C. (2024). Faktor Penentu Loyalitas Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 265–272. <https://doi.org/10.57214/jka.v8i1.731>