

ORIGINAL ARTICLE

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN

Deonizia Fatima Vong Sequeira^{1*}, Frengki Apriyanto², MN Lisan Sendiawan³

¹STIKES Widyagana Husada Malang

Corresponding author:

Deonizia Fatima Vong Sequeira

STIKES Widyagana Husada Malang

e-mail: deonizia2001@gmail.com

Article Info:

Dikirim: 17 Mei 2025

Ditinjau: 11 September 2025

Diterima: 10 November 2025

DOI:

10.33475/mhjns.v6i3.903

Abstract

Patient satisfaction and loyalty are critical for the sustainability and reputation of healthcare services. Service quality, which includes reliability, empathy, and responsiveness, plays a significant role in shaping patient experiences. Despite advancements, hospitals continue to face challenges in maintaining patient loyalty, often influenced by satisfaction derived from service quality. The aim of this study was to analyze the correlation between service quality, patient satisfaction, and loyalty among inpatients at Diamond IHC, Lavalette Hospital Malang. This study employed a cross-sectional design with a quantitative approach. Data were collected through structured questionnaires distributed to 150 inpatients, focusing on dimensions of service quality, patient satisfaction, and loyalty. Statistical analysis was conducted to identify relationships among these variables. The findings indicate a significant positive correlation between service quality and patient satisfaction, which subsequently impacts loyalty. Among the dimensions of service quality, reliability and empathy were identified as key determinants of patient loyalty. This study conclude that enhancing service quality is essential for improving patient satisfaction and fostering loyalty. Hospitals should prioritize continuous improvements in service delivery, focusing on both technical and interpersonal aspects, to build sustainable patient relationships.

Keywords: Service quality; patient satisfaction; patient loyalty; hospital services.

Abstrak

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam keberlanjutan dan reputasi layanan kesehatan. Kualitas pelayanan, yang mencakup keandalan, empati, dan daya tanggap, memainkan peran signifikan dalam membentuk pengalaman pasien. Rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam menjaga loyalitas pasien, yang sering kali dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien di ruang rawat inap Diamond IHC, Rumah Sakit Lavalette Malang. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 150 pasien rawat inap. Dimensi kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien dianalisis menggunakan metode statistik untuk melihat hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang secara langsung memengaruhi loyalitas pasien. Dimensi keandalan dan empati ditemukan sebagai faktor penentu utama loyalitas pasien. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Rumah sakit perlu melakukan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis dan interpersonal untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; kepuasan pasien; loyalitas pasien; layanan rumah sakit.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi yang dalam hal ini menyediakan pelayanan kesehatan dengan cara paripurna kepada masyarakat. Pelayanan ini mencakup upaya kuratif, preventif, dan rehabilitatif, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu dan masyarakat (Permenkes RI No. 30, 2019). Namun, seiring dengan meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan loyalitas dari pasien, yang mempengaruhi tingkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek terpenting penentuan akan tingkatan pasien dalam hal kepuasan. Kualitas akan pelayanan tidak sekedar dilihat dari kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek empati dan keandalannya dan juga daya tangkap serta jaminan termasuk bukti fisiknya. Menurut penelitian Ricca dan Antonio (2021), kualitas dalam hal pelayanan mempunyai pengaruh 54% (lima puluh empat persen) terhadap loyalitasnya akan pasien. Yang artinya semakin baik kualitas dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi dalam hal kemungkinan terkait pasien kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut.

Namun, kenyataan di lapangan memberikan petunjuk terkait tingkatan kepuasan pada pasien yang terdapat di rumah sakit di Indonesia masih belum optimal. Berdasarkan data Riskesdas (2014), hanya 17% pasien di ruang rawat inap rumah sakit di Jawa Timur yang merasakan kepuasan dengan pelayanan rumah sakit yang diterima, sementara 83% lainnya menyatakan ketidakpuasan. Faktor yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan ini meliputi waktu tunggu yang lama, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, biaya pelayanan yang tinggi, serta kurangnya fasilitas pendukung yang memadai (Mongi, 2020).

Loyalitas pasien menjadi suatu indikator dalam keberhasilan rumah sakit terkait pemberian pelayanan.

Loyalitas yang tidak hanya ditunjukkan melalui kunjungan ulang, tetapi juga melalui rekomendasi positif dari pasien kepada keluarga dan teman. Menurut teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), loyalitas pasien terbentuk dari kepuasan yang tinggi, yang kemudian mendorong pasien untuk tetap menggunakan akan layanannya yang terbilang sama termasuk memberikan rekomendasi untuk orang lain. Sayangnya, banyak rumah sakit di Indonesia yang masih gagal menciptakan loyalitasnya akan pasien. Terkait inilah terlihat mulai tingginya jumlah masyarakat Indonesia yang memilih pengobatan ke luar negeri. Data Kementerian Kesehatan (2021) menunjukkan bahwa di tahun 2021 Indonesia termasuk dalam negara yang tingkat kunjungan pengobatan ke luar negeri tertinggi di Asia Tenggara.

Rumah Sakit Lavalette Malang sebagai suatu rumah sakit yang telah menjadi rujukannya di Kota Malang dengan berbagai fasilitas medis yang modern. Namun, seperti banyak rumah sakit lainnya, Lavalette juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan meningkatnya persaingan di sektor layanan kesehatan, Rumah Sakit Lavalette perlu melakukan berbagai upaya dalam hal melakukan peningkatan kualitas dari pelayanannya, khususnya pada ruangan rawat inap yang menjadi salah satu indikator utama kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Diamond IHC, Rumah Sakit Lavalette Malang. Dari penelitian ini akan diperoleh gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh kepuasan dari pasien dan juga loyalitas dari pasien termasuk memberikan rekomendasi yang bertujuan melakukan peningkatan pelayanan kesehatan bermutu di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien) dan variabel dependen (Loyalitas Pasien) pada satu waktu tertentu. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Diamond IHC, Rumah Sakit Lavalette Malang. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap di Ruangan Diamond IHC Rumah Sakit Lavalette Malang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 52 pasien, yang diperoleh melalui teknik *purposives sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien yang sedang atau telah menjalani perawatan di Ruangan Diamond IHC Rumah Sakit Lavalette Malang, bersedia menjadi responden, dan mampu berkomunikasi dengan baik untuk mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi adalah pasien yang dirawat di luar Ruangan Diamond IHC, menolak berpartisipasi, atau memiliki kondisi medis yang tidak memungkinkan untuk memberikan data yang akurat.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan langsung kepada responden. Kuesioner dirancang untuk mengevaluasi tiga variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan: Diukur menggunakan dimensi SERVQUAL (Keandalan, Empati, Jaminan, Daya Tanggap, dan Bukti Fisik), Tingkat Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien. Semua item pernyataan diukur menggunakan Skala Likert (contoh: 1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Tingkat signifikansi statistik ditetapkan pada $p\text{-value} < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang terdapat di ruang rawat inap IHC RS Lavalette Malang adalah laki-laki, dengan persentase sebesar 53,85% atau sebanyak 28 orang.

Sementara itu, pasien perempuan berjumlah 24 orang, atau 46,15%.

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	28	53,85%
Perempuan	24	46,15%
Total	52	100 %

Hasil distribusi usia responden di ruang rawat inap IHC Rumah Sakit Lavalette Malang yang tampak pada Tabel 2 mendapatkan menunjukkan bahwa mayoritas pasien berasal dari kelompok usia lanjut, khususnya mereka yang berusia di atas 56 tahun, dengan persentase sebesar 34,62%.

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0,00%
18- 25Tahun	6	11,54%
26- 35Tahun	7	13,46%
36- 45Tahun	9	17,31%
46- 55Tahun	12	23,08%
> 56 Tahun	18	34,62%
Total	52	100 %

Hasil penelitian di Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang terdapat di ruang rawat inap IHC Rumah Sakit Lavalette Malang berstatus kawin, yaitu sebanyak 82,69% dari total 52 responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien yang memerlukan perawatan rawat inap sebagian besar berasal dari kelompok yang sudah menikah.

Tabel 3. Karakteristik Status Pernikahan

Status	Jumlah	Persentase (%)
Kawin	43	82,69%
Tidak Kawin	9	17,31%
Total	52	100 %

Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan pasien di Rumah Sakit Lavalette (Tabel 4) memberikan hasil bahwa sebagian besar dari responden mempunyai pendidikan tingkatan SMA dengan jumlah 35 orang atau 67,31% dari total 52 responden. Sementara itu, 17 responden atau 32,69% berpendidikan Sarjana, dan tidak ada responden yang hanya berpendidikan SMP dan SD.

Tabel 4. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0,00%
SMP	0	0,00%
SMA	35	67,31%
Sarjana	17	32,69%
Total	52	100 %

Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan pasien di Rumah Sakit Lavalette menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta, dengan jumlah 23 orang atau 44,23% dari total 52 responden (Tabel 5).

Tabel 5. Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	4	7,69%
Pegawai Negeri	7	13,46%
Pegawai Swasta	13	25,00%
Wiraswasta	23	44,23%
Petani	0	0
Lainnya	5	9,62%
Total	52	100 %

Data Tabel 6 mendapatkan bahwa mayoritas responden di Rumah Sakit Lavalette menggunakan BPJS sebagai asuransi kesehatan, dengan jumlah 52 orang atau 100% dari total 52 responden. dan, tidak ada responden yang menggunakan jenis asuransi kesehatan lain seperti Prudential, Allianz, atau AXA. Data ini mengindikasikan bahwa BPJS merupakan pilihan asuransi kesehatan yang dominan di kalangan pasien pada penelitian yang telah diujikannya responden.

Tabel 6. Karakteristik Keikutsertaan Asuransi Kesehatan

Asuransi	Jumlah	Persentase (%)
BPJS	52	100%
Asuransi Lain	0	0%
Total	52	100

Hasil uji korelasi Rank Spearman pada Tabel 7 menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap IHC Rumah Sakit Lavalette Malang. Terdapat korelasi positif yang kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, dengan koefisien sebesar 0,695 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan

yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Tabel 7. Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

		Kualitas pelayanan (X1)	Kepuasan Pasien (X2)	Loyalitas Pasien (Y)
Kualitas pelayanan (X1)	Pearson Correlation	1	.535**	.695**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	52	52	52
Kepuasan Pasien (X2)	Pearson Correlation	.535**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	52	52	52
Loyalitas Pasien (Y)	Pearson Correlation	.695**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	52	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Selain itu, kepuasan pasien juga memiliki hubungan positif yang signifikan dengan loyalitas pasien, dengan koefisien korelasi 0,603 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Meskipun pengaruhnya sedikit lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas.

Menurut Azhar & Kusumawati, (2022), kualitas pelayanan dari berbagai aspek, seperti kemampuan komunikasi staf, perhatian personal, efisiensi prosedur, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit, memberikan pengaruh besar pada pasien dalam hal kepuasan dan telah berkontribusi langsung pada loyalitasnya. Staf rumah sakit yang mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan memberikan perhatian personal menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pasien, yang merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas. Pasien yang merasa bahwa mereka diperlakukan dengan baik dan bahwa kebutuhan mereka diperhatikan, cenderung lebih puas dan memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit

tersebut di masa mendatang. Efisiensi dalam prosedur pendaftaran, pemulangan, dan pengelolaan waktu tunggu juga menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan. Proses yang lancar dan efisien mengurangi beban dan frustrasi pasien, meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka selama perawatan. Pengalaman positif ini berperan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk menjadi pelanggan setia. Lingkungan fisik rumah sakit, termasuk desain interior, pencahayaan, dan suasana umum, juga memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kenyamanan fisik dan estetika yang mendukung menciptakan lingkungan yang menyenangkan, membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka selama perawatan, tetapi juga meninggalkan kesan positif yang dapat meningkatkan keinginan mereka untuk kembali ke rumah sakit tersebut jika memerlukan layanan di masa depan.

Selain itu, reputasi rumah sakit yang baik, yang didukung oleh kualifikasi dan keterampilan staf, memperkuat keyakinan pasien bahwa mereka akan menerima perawatan yang berkualitas. Pasien yang yakin akan kemampuan staf dan kualitas layanan cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, karena mereka merasa aman dan percaya bahwa rumah sakit akan selalu memberikan perawatan yang memadai dan efektif. Jadi disimpulkannya terkait kualitas dalam hal pelayanan yang terbilang tinggi pada rumah sakit Lavalette Malang secara signifikan berhubungan dengan loyalitas pasien. Menurut Utami (2021), kepuasan pelayanan yang terbilang baik memberikan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan yang terdapat pada rumah sakit. Peningkatan kualitas yang berkelanjutan dalam hal pelayanan akan mampu memperkuat loyalitas pasien, dan akan mendukung keberlangsungan dan reputasi rumah sakit dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini yaitu terdapat hubungannya yang signifikan diantara kepuasan dan loyalitasnya pasien pada ruang rawat inap IHC Rumah Sakit Lavalette Malang, yang dapat dijelaskan melalui beberapa teori dasar dalam manajemen pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien, yang merupakan penilaian keseluruhan terhadap pengalaman layanan, berperan penting dalam menentukan tingkat loyalitas pasien. Teori dalam hal kepuasan dari pelanggan yang dijelaskan Kotler termasuk Keller (2016) terkait kepuasannya yang dalam hal ini muncul ketika pengalaman aktual melebihi harapan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Menurut Yacob *et al.* (2023), loyalitas pelanggan terbentuk melalui interaksi antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan, di mana kepuasan berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara pengalaman layanan dan loyalitas.

Penelitian lain oleh Mittal *et al.* (2023) melalui meta-analisis selama empat dekade menegaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan perilaku loyal, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kinerja finansial organisasi. Teori loyalitas pelanggan modern menegaskan bahwa loyalitas bukan hanya hasil dari kepuasan sesaat, tetapi merupakan proses psikologis dan perilaku yang dipengaruhi oleh kualitas pengalaman, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan pelanggan secara konsisten dari waktu ke waktu.

Menurut penelitian Marisya *et al.* (2024) di Rumah Sakit Beriman Balikpapan, peningkatan kualitas pelayanan yang mencakup aspek komunikasi staf, empati, efisiensi prosedur, dan kenyamanan fasilitas—secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagai mediator penting antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Temuan ini diperkuat Arman *et al.* (2023) di beberapa rumah sakit daerah Sulawesi Selatan,

yang menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, meskipun pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas tidak selalu signifikan tanpa adanya kepuasan sebagai variabel perantara. Penelitian Nurfitriani (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif, memperkuat ikatan emosional pasien terhadap rumah sakit sehingga meningkatkan loyalitas. Fatimah *et al.* (2024) menegaskan bahwa dimensi-dimensi layanan seperti keandalan, empati, dan tanggapan cepat dari tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien non-BPJS, yang selanjutnya berkontribusi pada loyalitas pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil-hasil penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang berkelanjutan, terutama dalam hal komunikasi efektif dan perhatian personal, merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien yang mendukung reputasi serta keberlanjutan rumah sakit dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap Ruang Diamond IHC Rumah Sakit Lavalette Malang. Kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Ketika harapan pasien terpenuhi atau terlampaui melalui pelayanan berkualitas maka kepuasan pasien meningkat. Kepuasan akan memperkuat komitmen pasien tetap setia kepada rumah sakit, mengurangi kemungkinan pasien beralih ke penyedia layanan lain, dan mendorong pasien untuk memberikan rekomendasi pada rumah sakit

DAFTAR RUJUKAN

Arman, R. A., Pasinringi, S. A., Rivai, F., Sidin, A. I., Saleh, L. M., & Mallongi, A. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction toward patient loyalty in special regional hospitals of South

- Sulawesi. *Pharmacognosy Journal*, 15(3), 443–450. <https://www.phcogj.com/article/2055>
- Azhar, F., & Kusumawati, P. D. (2022). The influence of therapeutic communication and service quality on patient loyalty at the cardiology poly of Sakinah Islamic Hospital Mojokerto. *Journal of Qualitative Public Health*, 5(2), 424–435. <https://jqph.org/index.php/IQPH/article/view/424>
- Fatimah, N. B. N., Zulkifli, A., Pasinringi, S. A., Rivai, F., & Sari, N. (2024). The effect of service quality and service price on patient loyalty through non-BPJS patient satisfaction at the outpatient installation of Restu Ibu Hospital Balikpapan. *International Journal of Medical Informatics*, 13(2), 1466–1478. <https://www.healthinformaticsjournal.com/index.php/IJMI/article/view/1466>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Marisya, R. O., Pasinringi, S. A., Indahwaty, A. S., Rivai, F., Hamzah, H. A., & Balqis. (2024). The impact of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction: A study at Beriman Hospital, Balikpapan City. *International Journal of Medical Informatics*, 12(4), 945–958. <https://healthinformaticsjournal.com/index.php/IJMI/article/view/945>
- Mittal, V., Han, K., Frennea, C., & Kumar, P. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: What 40 years of research tells us. *Marketing Letters*, 34(2), 201–220. <https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Nurfitriani, N. (2024). The effect of service quality toward patient loyalty in special hospital of South Sulawesi. *Journal of Engineering Science and Technology Management*, 6(1), 223–235. <https://jes-tm.org/index.php/jestm/article/view/223>
- Tjiptono, F. (2014). Strategi pemasaran (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Utami, R. (2021). The influence of hospital service quality on patient satisfaction and loyalty in Indonesian hospitals. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 12–21.
- Yacob, S., Johannes, J., Edward, E., Sulistiyo, U., & Mukminin, A. (2023). An investigation of the internet generation customer loyalty: An empirical study in Indonesia mobile services. *Business: Theory and Practice*, 24(1), 87–98. <https://journals.vilniustech.lt/index.php/BTP/article/view/17324>