PAMA PUBLIC HEALTH AND MEDICINE JOURNAL
e-ISSN :xxx - xxxx
p-ISSN :2987 - 0054
DITERBITKAN OLEH :
INSTITUTE LABORATORY OF RESEARCH AND STATISTICS
(ILRS CENTRE)
https://jurnal.ilrscentre.or.id/index.php/pama/
Email : admin@jurnal.ilrscentre.or.id | Hp: 0853-9524-3941

PENGARUH PENGALAMAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM BAHAGIA MAKASSAR TAHUN 2022

Sriyani Windarti[1*], Ryryn Suryaman Prana Putra[2], Mangindara[3], Yohanes Pehan Gamun[4]

[1,2,3,4] Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Institusi Ilmu Kesehatan Pelamonia, Makassar

** E-mail:* sriyaniwb@gmail.com

Public Health and Medicine Journal (PAMA)
2023. Vol. 1(2), 06-23
issn: 2987-0054
Reprints and permission:
http://

Abstrak

Pada zaman yang semakin berkembang ini semakin banyaknya pertumbuhan rumah sakit baru sehingga rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kualitas pelayanan untuk menjamin terciptannya loyalitas pasien. Menurut data awal yang didapat terjadinya penurunan jumlah pasien dalam tiga bulan terakhir yaitu Maret-Mei tahun 2022 di Instalasi Rawat Inap RSU Bahagia Makassar. **Penelitian ini bertujuan** untuk mengetahui pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian ini yaitu 134 pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Uji yang digunakan adalah uji *chi-square* dan dilakukan analisis menggunakan SPSS.**Hasil uji bivariat** pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengalaman pasien dengan variable (Komunikasi Perawat dengan nilai p= 0,008, Komunikasi Dokter dengan nilai p= 0,006, Responsif dengan nilai p= 0,003, Kenyamanan Fisik dengan nilai p= 0,025 dan kontrol rasa nyeri dengan nilai p= 0,028) terhadap loyalias. Untuk variable komunikasi tentang obat dengan nilai p= 0,085 dan variable Informasi Kepulangan dengan nilai p= 0,052 tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas pasien. **Hasil uji multivariate** terhadap empat dimensi yaitu komunikasi perawat nilai Exp (B)= 0,317, komunikasi dokter nilai Exp (B)=0,326, responsif nilai Exp (B)=0,218, kenyamanan fisik nilai Exp (B)=0,183, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi dokter paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022. Disarankan kepada pihak RSU Bahagia lebih agar memperhatikan komunikasi efektif, pengawasan dan pengendalian, evaluasi, serta kerjasama antar tim.

Kata kunci: *kata kunci 1; pengalaman, 2; loyalitas, 3; rawat inap, 4; rumah sakit*

PENDAHULUAN

Pada zaman yang semakin berkembang rumah sakit perlu melakukan segala macam upaya untuk tetap berdiri dan berkembang sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan tingginya biaya operasional dan semakin banyaknya pertumbuhan rumah sakit sehingga meningkatkan persaingan dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Upaya yang harus dilakukan oleh rumah sakit adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun tidak langsung melalui jaminan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menghadirkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Yoga, 2015).
Pelayanan kesehatan yang berkualitas secara tidak langsung akan merubah pola pikir pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa yang memikat dan membuat pasien tersebut loyal terhadap rumah sakit. Salah satu indikator yang sering dipakai untuk menilai kesuksesan pelayanan rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien yang tidak terlepas dari kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan yang diperoleh setelah mendapatkan layanan kesehatan sebelumnya (Setiawan, 2020).

Tingkat kepuasan yang baik akan menciptakan sebuah hubungan yang kuat antara pasien dan pelayanan kesehatan sehingga memungkinkan pelayanan kesehatan untuk lebih memahami keinginan dan kebutuhan pasien serta memenuhi semua yang diinginkan oleh pasien. Pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memaksimumkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan (Mardalis, 2005)

Pengalaman pasien merupakan komponen yang sangat essensial dalam pelayanan. Pengalaman pasien adalah tentang bagaimana perusahaan memahami ekspektasi pelanggan akan *experience* pada setiap *touchpoints* serta kontak pada semua tingkatan ketika hubungan bisnis terbangun. Pada penelitian yang telah dilakukan dijelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh tiga hal yaitu *outcome quality, interaction quality* dan *peer-to-peer quality* (Safitri et al., 2020).

Menurut Wika & Sekarini (2018) dalam sistem pelayanan kesehatan terdapat tiga prioritas penting yaitu pengalaman pasien, kualitas/keselamatan pasien, dan manajemen keuangan. Berdasarkan hasil penilaian, pengalaman pasien mendapat nila tetinggi dengan persentase (82%), sehingga dapat dikatakan bahwa langkah kunci dalam menuju perawatan yang berpusat pada pasien (*patient centered care*) terletak pada bagaimana rumah sakit mampu memahami pengalaman pasien. Utari (2018) Ada beberapa Negara yang telah menggunakan pengukuran pengalaman pasien yaitu Amerika Serikat, Jerman, Swedia, Swiss, Inggris, Hongkong dan lain-lain. Amerika mulai menggunakan pengalaman pasien sebagai metode dalam menilai kualitas pelayanan pada tahun 1997 dan pada tahun 1998, Jerman, Swedia, Swiss, dan Inggris mulai menggunakan pengalaman pasien sebagai alat ukur kesuksesan sebuah pelayanan di rumah sakit. Setelah itu, beberapa Negara mulai mengembangkan kuesioner terkait pengukuran pengalaman pasien diantaranya *Hongkong Inpatient Experience Quest* (HKIEQ) dan *Scottish Inpatient Eperience Survey* (SIPES). Di Indonesia, metode pengukuran pengalaman pasien masih dianggap sebagai sebuh konsep yang baru karena baru diperkenalkan pada tahun 2016 di forum Mutu Indonesia *Heath Quality Network* (IHQN). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran pengalaman pasien sudah lama digunakan oleh negara-negara luar dalam menilai kualitas sebuah pelayanan di rumah sakit, namun di Indonesia pengukuran pengalaman pasien masih terbilang baru.

Memahami keinginan dan harapan pasien akan menciptakan sebuah pengalaman yang baik untuk pasien, hal ini merupakan langkah kunci untuk menuju sebuah perawatan yang berrpusat pada pasien. Dengan menilai dari bermacam aspek pengalaman pasien, seseorang dapat menilai sejauh mana pasien telah menerima perawatan yang sesuai dengan ekspektasi yang meliputi responsive dan menghormati terhadap preferensi, kebutuhan, dan nilai pasien secara individual (Utari, 2018).

Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), rintangan pengalihan (*switching barrier*) dan keluhan pelanggan (*voice*) (Adnin & Lubis, 2013). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan (Fitriani, 2014). Jadi, Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakitserta untuk tetap mpeenjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut. Loyalitas menjadi suatu bukti bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit (Frimayasa & Suratriadi, 2017).

Loyalitas pelanggan tidak dibentuk dalam sesaat tetapi harus dipupuk sejak awal dari mulai pelanggan belum mencoba produk kemudian membelli produk pertama kali dan membeli produk yang kedua kali dan akhirnya menjadi pelanggan yang loyal. Untuk mendapatkan pelanggan yang loyal perusahaan harus memberikan *customer value* secara terus menerus untuk meningkatkan, memperbaiki, atau bahkan mengubah produk atau jasa untuk meningkatkan keuntungan bagi pelanggan (Bastiar, 2010).

Terdapat enam alasan mengapa suatu institusi perlu memperoleh loyalitas pelanggannya. Pertama, pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberikan keuntungan besar kepada institusi yaitu penurunan *marketing costs* untuk mendapatkan pelanggan baru, serta peningkatan penjualan. Kedua, biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat, biaya operasional institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan yang loyal karena sesuai hukum pareto bahwa 20% pelanggan yang loyal dapat menghasilkan 80% laba perusahaan. Kelima, institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi. Terakhir, pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan (Monalisa, 2020).

Bagi rumah sakit manfaat loyalitas pelanggan dapat dilihat dari berbagai macam bentuk perilaku antaranya mengatakan hal-hal yang bersifat positif tentang rumah sakit kepada orang lain, merekomendasikan rumah sakit ke orang lain, atau meningkakan pembelian. Disampiing itu juga loyalitas merupakan aset strategis yang dimiliki rumah sakit dalam beberapa bentuk seperti (Maulinda, 2014) yang pertama mengurangi biaya pemasaran yang pada dasarnya biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pasien baru jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan unuk mencari pelanggan baru. Kedua meningkatkan arus transaksi, apabila pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka ada kecenderungan untuk pasien

datang kembali berobat. Ketiga adalah menarik minat pelanggan baru karena pasien yang puas akan menimbulkan keyakinan bagi pasien yang baru dan yang keempat memberikan waktu untuk merespon ancaman-ancaman pesaing, yang pada dasarnya pasien yang loyal akan memberikan waktu pada rumah sakit untuk memperbaiki produk atau layanannya jika salah satu kompetitor mengembangkan produk yang lebih unggul.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utari, (2018) tentang Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh terhadap loyalitas yang melibatkan dimensi Komunikasi perawat, komunikasi dokter, responsif, komunikasi tentang obat, dan informasi kepulangan. Sedangkan dua dimensi lainnya yaitu kenyamanan fisik dan dan kontrol terhadap nyeri tidak ditemukan pengaruh. Dari hasil uji multivariat ditemukan bahwa dimensi pengalaman pasien yang paling berpengaruh besar yaitu dimensi komunikasi tentang obat, oleh karena itu perlu adanya perhatian manajerial seperti penambahan tenaga apoteker di RSUD Haji Makassar supaya terciptanya hubungan kerjasama yang antara dokter, apoteker dan perawat sebagai ujung tombak pemberian obat kepada pasien.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Han & Ahri (2019) tentang Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Pemanfaat di MD Clinic Makassar Tahun 2018 dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel yang diteliti yaitu variabel interaksi *Beutycient,* Responsif, dan Interaksi terhadap krim ditemukan bahwa variabel interaksi *Beutycient* dan Interaksi terhadap krim memiliki pengaruh terhadap loyalitas pemanfaatan di MD Clinic Makassar. Sedangkan untuk variabel responsive tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pemanfaatan di MD Clinic Makassar.

Penelitian dari Cahyani & Kurniawati (2015) tentang Hubungan Pengalaman Dirawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat di unit rawat inap memiliki pengalaman pada kategori cukup dan loyalitas pasien berada pada kategori sedang, berarti ada hubungan antara pengalaman dirawat dengan loyalitas pasien Rawat Inap di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati.

Rumah Sakit Umum Bahagia adalah rumah sakit swasta tipe C yang terletak di Kota Makassar Sulawesi Selatan. Pada awalnya hanya akan didirikan sebagai klinik bersalin yang didirikan pada tanggal 12 Desember 2012, di bawah Yayasan Nida'ul Amin yang. merupakan yayasan keluara Bapak Mayjen (Purn) H.M. Amin Syam sebagai pendiri, awalnya hanya bermaksud mendirikan sebuah klinik bersalin untuk memberikan pelayanan persalinan paripurna. Namun seiring berjalannya waktu bapak pembina yayasan memutuskan untuk meneruskan menjadi Rumah Sakit Umum dan diberi dengan nama Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar atau yang disingkat dengan nama RSU Bahagia. Berdasarkan data awal yang telah didapat menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap di RSU Bahagia Makassar dalam 3 bulan terakhir mengalami Penurunan dari bulan maret sebanyak 230 menjadi 174 pada bulan mei untuk pasien BPJS sedangkan untuk data BOR(*Bed Occupancy Ratio*) dalam 3 tahun terakhir sempat mengalami penurunan pada tahun 2020 sebanyak 45 %, namun pada pada tahun 2021 kembali menaik sebanyak 65%. Dan menurut Depkes RI 2005, Kementerian Kesehatan 2011 jumlah BOR pada tahun 2020 tidak memenuhi standard yang ditetapkan. Sedangkan untuk AVLOS (*Average Length of Stay*) dan TOI (*Turn Over Interval*) menurut UU sudah memenuhi standard yang ditetapkan selama 3 tahun terakhir. Untuk BTO (*Bed Turn Over*) dalam 3

tahun terakhir tidak memenuhi standard yaitu 40 – 50 kali.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022".

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bahagia, Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan pada bulan Mei - Juni 2022.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bentuk survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen di mana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama. Data yang digunakan adalah data kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar, Jumlah sampel yang ada sebanyak 134 pasien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *non probability sampling* dalam penarikan sampel dan menggunakan metode *purposive sampling*.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah sakit Umum Bahagia Makassar pada tahun 2022 dengan melibatkan ruang perawatan kelas I, kelas II, dan kelas III. Adapun hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Jumlah	%
17 – 25	3	2,2
26 - 35	38	28,4
36 - 45	21	15,7
46 - 55	34	25,4
56 - 65	38	28,4
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan table 1 menunjukkan distribusi umur responden di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 reponden paling banyak pada umur 26- 35 tahun dan 56 – 65 tahun sebanyak 38 responden dengan persentase 28,4% dan yang paling sedikit yaitu umur 17 - 25 Tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 2,2%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki - laki	35	26,1
Perempuan	99	73,9
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi jenis kelamin responden di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 reponden paling banyak berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 99 responden dengan persentase 73,9%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
SMA	110	82,1
Diploma	3	2,2
Sarjana	6	4,5
Magister	2	1,5
Lainnya	13	9,5
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan distribusi pendidikan terakhir responden di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 reponden paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir SMA sebanyak 110 responden dengan persentase 82,1% dan paling sedikit yaitu Magister (S2) dengan persentase 1,5%.

Tabel 4. Karakteristik Respon Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Tidak Bekerja	66	49,3
PNS/TNI/POLRI	3	2,2
Wiraswasta	15	11,2
Pelajar/Mahasiswa	2	1,5
Karyawan Swasta	48	35,8
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan distribusi pekerjaan responden di Instalasi Rawat Inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 responden paling banyak berdasarkan pekerjaan tidak bekerja sebanyak 66 responden dengan persentase 49,3% dan paling sedikit yaitu Mahasiswa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 1,0%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal

Kondisi Kerja	Jumlah	%
Dalam Kota Makassar (Berdomisili > 6 bulan)	46	34,3
Luar Kota Makassar	88	65,7
Total	134	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan distribusi responden berdasarkan lokasi tempat tinggal di RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 reponden sebagian besar tinggal diluar kota Makassar sebanyak 88 responden dengan persentase 65,7% dan yang tinggal di dalam kota Makassar sebanyak 46 responden dengan persentase 34,3%.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah	%
Menikah	124	92,5
Belum Menikah	10	7,5
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan distribusi status pernikahan responden di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dari 134 responden paling banyak berdasarkan status pernikahan menikah sebanyak 124 responden dengan persentase 92,5% dan paling sedikit yaitu status pernikahan belum menikah sebanyak 10 responden dengan persentase 7,5%.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah

Supervisi	Jumlah	%
< 5 KM	28	20,9
>5KM	106	79,1
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jarak rumah ke RSU Bahagia Makassar. Dari data tersebut sebanyak 106 responden memiliki jarak rumah ke rumah sakit lebih dari 5 KM dengan persentase 79,1% sedangkan untuk jarak dibawah 5 KM sebanyak 28 responden dengan persentase 20,9%.

ANALISIS UNIVARIAT

Tabel 8. Variabel Komunikasi dengan Perawat

Komunikasi dengan Perawat	Jumlah	%
Baik	102	76,1
Tidak Baik	32	23,9
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan komunikasi dengan perawat di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 102 responden dengan persentase 76,1% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 32 responden dengan persentase 23,9%.

Tabel 9. Variabel Komunikasi dengan Dokter

Komunikasi dengan Dokter	Jumlah	%
Baik	110	82,1
Tidak Baik	24	17,9
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan table 9 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar

menyatakan komunikasi dengan dokter di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 110 responden dengan persentase 82,1% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 24 responden dengan persentase 17,9%.

Tabel 10. Variabel Responsif

Responsif	Jumlah	%
Responsif	93	69,4
Kurang Responsif	41	30,6
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa reponsif di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori responsif yakni sebanyak 93 responden dengan persentase 69,4% dan yang menyatakan kurang responsif yaitu sebanyak 41 responden dengan persentase 30,6%.

Tabel 11. Variabel Kenyamanan Secara Fisik

Kenyamanan Secara Fisik	Jumlah	%
Nyaman	111	82,8
Kurang Nyaman	23	17,2
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa Kenyamanan secara Fisik di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori nyaman yakni sebanyak 111 responden dengan persentase 82,8% dan yang menyatakan kurang nyaman yaitu sebanyak 23 responden dengan persentase 17,2%.

Tabel 12. Variabel Kontrol Rasa Nyeri

Kontrol Rasa Nyeri	Jumlah	%
Baik	115	85,8
Tidak Baik	19	14,2
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa kontrol rasa nyeri di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 115 responden dengan persentase 85,8% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 19 responden dengan persentase 14,2%.

Tabel 13. Variabel Komunikasi Tentang Obat

Komunikasi Tentang Obat	Jumlah	%
Baik	119	88,8
Tidak Baik	15	11,2
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa komunikasi tentang obat di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 119 responden dengan persentase 88,8% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 15 responden dengan persentase 11,2%.

Tabel 14. Variabel Informasi Kepulangan

Informasi Kepulangan	Jumlah	%
Baik	79	59,0
Tidak Baik	55	41,0
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa informasi kepulangan di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori baik yakni sebanyak 79 responden dengan persentase 59,0% dan yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 55 responden dengan persentase 41,0%.

Tabel 15. Variabel Loyalitas

Loyalias	Jumlah	%
Loyal	106	79,1
Kurang Loyal	28	20,9
Total	134	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa dari 134 responden sebagian besar menyatakan bahwa loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 pada kategori loyal yakni sebanyak 106 responden dengan persentase 79,1% dan yang menyatakan kurang loyal yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 28%.

ANALISIS BIVARIAT

Tabel 16. Pengaruh Komunikasi Perawat terhadap Loyalitas Pasien

Komunikasi Perawat	Loyalitas				Total		P= 0,080
	Loyal		Kurang Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	86	84,3	16	15,7	102	100	
Tidak Baik	20	62,6	12	37,5	32	100	
Total	124	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 16 dari 134 responden terdapat 102 responden (100%) yang menyatakan komunikasi dengan perawat pada kategori baik, sebagian besar yaitu 86 responden (84,3%) loyal terhadap rumah sakit, dan 32 responden (100%) yang menyatakan komunikasi dengan perawat pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 20 responden (62,5%) loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,008 yang dimana nilai p < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi komunikasi dengan perawat terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.

Tabel 17. Pengaruh Komunikasi Dokter terhadap Loyalitas Pasien

Komunikasi Dokter	Loyalitas				Total		P= 0,006
	Loyal		Kurang Loyal				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	92	83,6	18	16,4	110	100	
Tidak Baik	14	58,3	10	41,7	24	100	
Total	124	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 17 dari 134 responden terdapat 110 responden (100%) yang menyatakan komunikasi dengan dokter pada kategori baik, sebagian besar yaitu 92 responden (83,6%) loyal terhadap rumah sakit, dan 24 responden (100%) yang menyatakan komunikasi dengan dokter pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 14 responden (58,3%) loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,006 yang dimana nilai p < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi komunikasi dengan dokter terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

Tabel 18. Pengaruh Responsif terhadap Loyalitas Pasien

Responsif	Loyalitas				Total		P= 0,003
	Loyal		Kurang Loyal				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	80	86,0	13	14,0	93	100	
Tidak Baik	26	63,4	15	36,6	41	100	
Total	106	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 18 dari 134 responden terdapat 93 responden (100%) yang menyatakan responsif pada kategori baik, sebagian besar yaitu 80 responden (86,0%) loyal terhadap rumah sakit, dan 41 responden (100%) yang menyatakan responsif pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 26 responden (63,4%) loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,003 yang dimana nilai p < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi responsif terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

Tabel 19. Pengaruh Kenyamanan Fisik terhadap Loyalitas Pasien

Kenyamanan Secara Fisik	Loyalitas				Total		P= 0,025
	Loyal		Kurang Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	92	82,9	19	17,1	111	100	
Tidak Baik	14	60,9	9	39,1	23	100	
Total	106	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 19 dari 134 responden terdapat 111 responden (100%) yang menyatakan kenyamanan secara fisik pada kategori baik, sebagian besar yaitu 92 responden (82,9%) loyal terhadap rumah sakit, dan 23 responden (100%) yang menyatakan kenyamanan fisik pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 14 responden (60,9%) menyatakan loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,025 yang dimana nilai p < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi kenyamanan secara fisik terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

Tabel 20. Pengaruh Kontrol Rasa Nyeri terhadap Loyalitas Pasien

Kontrol Rasa Nyeri	Loyalitas				Total		P= 0,028
	Loyal		Kurang Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	95	82,6	20	17,4	115	100	
Tidak Baik	11	57,9	8	42,1	19	100	
Total	106	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 20 dari 134 responden terdapat 115 responden (100%) yang menyatakan kontrol rasa nyeri pada kategori baik, sebagian besar yaitu 95 responden (82,6%) loyal terhadap rumah sakit, dan 19 responden (100%) yang menyatakan kontrol rasa nyeri pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 11 responden (57,9%) menyatakan loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,028 yang dimana nilai p < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi control Rasa Nyeri terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

Tabel 21. Pengaruh Komunikasi Tenttang Obat terhadap Loyalitas Pasien

Komunikasi Tentang Obat	Loyalitas				Total		P= 0,085
	Loyal		Kurang Loyal				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	97	81,5	22	18,5	119	100	
Tidak Baik	9	60,0	6	40,0	15	100	
Total	106	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 21 dari 134 responden terdapat 119 responden (100%) yang menyatakan komunikasi tentang obat pada kategori baik, sebagian besar yaitu 97 responden (81,5%) loyal terhadap rumah sakit, dan 15 responden (100%) yang menyatakan komunikasi tentang obat pada kategori kurang baik, sebagian besar yaitu 9 responden (60,0%) menyatakan loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,085 yang dimana nilai p > 0,05 maka H_a di tolak dan H_0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi Komunikasi tentang Obat terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

Tabel 22. Pengaruh Informasi Kepulangan terhadap Loyalitas Pasien

Informasi Kepulanga	Loyalitas				Total		P= 0,052
	Loyal		Kurang Loyal				
	n	%	N	%	N	%	
Baik	67	84,8	12	15,2	79	100	
Tidak Baik	39	70,9	16	29,1	55	100	
Total	106	79,1	28	20,9	134	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 22 dari 134 responden terdapat 79 responden (100%) yang

menyatakan informasi kepulangan pada kategori baik, sebagian besar yaitu 39 responden (70,9%) loyal terhadap rumah sakit, dan 55 responden (100%) yang menyatakan informasi kepulangan pada kategori kurang baik. sebagian besar yaitu 39 responden (70,9%) menyatakan loyal terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* di peroleh nilai *p-value*= 0,052 yang dimana nilai p > 0,05 maka H_a di tolak dan H_0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi informasi kepulangan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit umum bahagia makassar tahun 2022.

ANALISIS MULTIVARIAT

Tabel 23. Pengaruh Pengalaman Pasien Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	B	S.E	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Komunikasi Perawat	1,149	0,517	4,947	1	,026	0,317
Komunikasi Dokter	1,120	0,547	4,191	1	,041	0,326
Responsif	1,525	0,521	8,576	1	,003	0,218
Kenyamanan Fisik	1,697	0,609	7,775	1	,005	0,183
Constanta	2,614	0,922	8,027	1	,005	13,647

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 23 di atas menunjukkan bahwa variabel Komunikasi perawat (p=0,026) yang dimana nillai p-value < 0,05 dengan nila Exp (B) yaitu 0,317, variabel komunikasi dokter (p=0,041) yang dimana nilai p-value < 0,05 dengan nilai Exp (B) yaitu 0,326, variabel responsive (p=0,003) yang dimana nilai p-value < 0,05 dengan nilai Exp (B) 0,218 dan variabel kenyamanan fisik (p=0.005) yang dimana nilai p-value < 0,05 dengan nilai Exp (B) yaitu 0,183. Hasil uji tersebut dapat dilihat bahwa variabel yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien yaitu variabel komunikasi dokter dengan nilai p-value 0.041 dan nilai Exp (B) yaitu sebesar 0,326.

PEMBAHASAN

Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022 dengan jumlah responden 134. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 7 variabel untuk pengalaman pasien dan 4 variabel untuk loyalias pasien. Untutk pengalaman pasien variabel yang digunakan yaitu komunikasi dengan perawat, komunikasi dengan dokter, responsif, kenyamanan secara fisik, kontrol rasa nyeri, komunikasi tentang obat, dan informasi kepulangan sedangkan untuk loyalitas pasien menggunakan variabel *repeat purchase, pay more, retention* dan *advocate*.

Komunikasi Perawat

Komunikasi merupakan salah satu alat untuk berbicara dengan pasien dan komunikasi ini juga bertujuan supaya perawat tahu akan kebutuhan pasien sehingga dari komunikasi ini terciptannya kesembuhan pasien. Perawat diharuskan memiliki keterampilan untuk berkomunikasi baik dengan pasien supaya terciptanya hubungan saling percaya denga pasien serta mencegah terjadinya permasalahan legal etik, sekaligus memberi kepuasan professional dalam pelayanan keperawatan (Dora et al., 2019). Komunikasi dengan perawat dalam penelitian ini adalah suatu Pengalaman pasien dalam berkomunikasi dan mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Inap oleh perawat di RSU Bahagia Makassar meliputi Sopan dan Hormat kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien, dan memberi pemahaman kepada pasien.

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ketika menjalankan perannya dapat menentukan keberhasilan suatu pelayanan atau asuhan keperawatan yang professional dengan memperhatikan kebutuhan holistik pasien. Keberhasilan suatu pelayanan ditandai dengan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari

kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehi setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Siti et al., 2016).

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi perawat terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-value= 0,008 dimana nilai p < 0,05, maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi komunikasi perawat terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini dikarena komunikasi antar perawat dan pasien yang terjalin dengan baik sehingga membuat pasien dan keluarga pasien merasa nyaman dan senang untuk memberitahukan jika terdapa keluhan kesehatan yang dialami.

Dalam penelitian ini sebanyak 134 reponden telah diberikan kuesioner dan dari hasil analisis sebanyak 102 responden menyatakan bahwa variabel komunikasi perawat sudah baik. Hal ini dikarenakan kemampuan perawat untuk membangun sebuah hubungan yang baik antara pasien dan perawat sehingga komunikasi yang tercipta membuat pasien nyaman dan puas. Namun masih terdapat 32 responden yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik hal ini disebabkan pelayanan yang diterima di IGD yang menurut responden masih kurang baik jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan ketika di rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusumawardhani (2019) yang menyatakan terdapat pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien, dengan uji statistik diperoleh nilai p=0,000 artinya p *value* < alpha (0,05) maka dapat disimpulkan H_0 ditolak, dan H_a diterima yang artinya terdapat Pengaruh yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Karanganyar.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Zulv (2021) mengemukakan bahwa salah satu cara dalam mengukur tingkat keberhasilan sebuah rumah sakit adalah dengan melihat tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan jasa di rumah sakit. Dimana tingkat kepuasan pasien dapat dicapai jika diberikan sebuah kualitas pelayanan yang baik dan hal seperti ini harus ditekankan terutama untuk perawat karena mereka merupakan ujung tombak dalam pemberian pelayanan di rumah sakit. Hal ini kemudian menjadi sebuah tuntutan peran dan fungsi perawat untuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas demi memenuhi kebutuhan pasien.

Oleh karena itu pihak rumah sakit harus mampu untuk menerapkan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sehingga terciptanya sebuah kepuasan pasien yang pada akhirnya akan memberikan sebuah pengalaman yang bagus untuk pasien di RSU Bahagia Makassar.

Komunikasi Dokter

Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang dokter karena kompetensi seperti ini sangat menentukan keberhasilan dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan pasien. Komunikasi yang baik akan menambah kepatuhan dari pasien dan mengurangi keraguan pasien karena sudah merasa aman dan terlindungi jika seorang dokter mampu menangani permasalahan kesehatan pasien (Psikogenesis, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan mengunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-*value*= 0,006 karena nilai pada p < 0,05, maka terdapat pengaruh pengalaman

pasien berdasarkan dimensi komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini dikarenakan kemampuan komunikasi baik yang diterapkan oleh dokter di RSU Bahagia Makassar membuat pasien merasa aman dan percaya akan pengobatan yang diberikan oleh dokter kepada diri mereka.

Dalam penelitian ini sebanyak 134 reponden telah diberikan kuesioner dan dari hasil analisis sebanyak 110 responden menyatakan bahwa variabel komunikasi dokter sudah baik. Hal ini dikarenakan penerapan komunikasi yang efektif dilakukan oleh dokter sehingga membuat pasien merasa aman dan percaya dengan pengobatan yang diberikan dan ini berdampak lansung terhadap upaya kesembuhan pasien. Namun masih terdapat 24 responden yang tidak puas hal ini disebabkan persepsi dan ukuran kepuasan pasien yang berbeda-beda sehingga menurut mereka komunikasi yang diberikan biasa-biasa saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Ryman Napirah, Herawanto, 2016) bahwa komunikasi dokter yang baik lebih banyak terdapat pasien yang puas jika dibandingkan dengan pasien tidak puas. Hal ini dikarenakan harapan pasien terhadap dokter dalam pelayanan dan penjelasan diagnose penyakit telah diberikan oleh dokter dengan baik sehinggan pasien merasa puas, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji statistic didapatkan nilai p = 0,004 (p < 0,05) yang artinya terdapat hubungan antara komunikasi dokter dengan kepuasan pasien, hal ini dapat membuat pasien merasa loyal.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Setyawan, 2018) untuk menciptakan sebuah hubungan yang baik antara dokter dan pasien adalah dengan menguasai teknik komunikasi dalam menjalankan praktek klinik di rumah sakit yang melibatkan wawancara medis, melakukan negosiasi, memberi informasi dan edukasi, menyampaikan berita buruk dan memberikan informasi penting terkait obat yang akan diberikan.

Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus mampu memberikan komunikasi yang baik kepada pasien yang berisi penghargaan kepada pasien, rasa percaya diri, dan empati, apabila ketiga hal tersebut dapat diterapkan maka secara tidak lansung akan menimbulkan rasa percaya pasien untuk terus berobat di rumah sakit yang sama.

Responsif

Responsif adalah suatu kemampuan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat yang biasanya dimiliki oleh perusahaan menyediakan jasa. Pada umumnya responsif adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepatnya dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan (Agalela, 2019).

Sistem pelayanan kesehatan mempunyai satu tujuan yaitu memberikan pelayanan yang responsif sehingga dapat memenuhi harapan pasien untuk dapat dilayani dengan cepat. Responsif juga merupakan salah satu alat yang digunakan untuk melihat tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu pentingnya pelayanan kesehatan yang baik karena ini dapat mendorong kepuasan terhadap pasien. Responsif tenaga kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan seperti rumah sakit sehingga untuk mencapai sebuah kualitas pelayanan rumah sakit harus memperhatikan hal-hal kecil apapun mengenai kebutuhan pasien (Fikes & Muhammadiyah, n.d.).

Berdasarkan hasil penelitian responsif terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis

secara statistik dengan mengunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-*value*= 0,003 karena nilai pada p < 0,05, maka terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi responsif terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini dikarenakan respon yang diberikan oleh perawat dalam menangani permasalahan pasien dengan cepat dan tepat ketika ada keluhan dari pasien sehingga terbentuknya kepuasan dalam diri pasien.

Dalam penelitian ini sebanyak 134 reponden telah diberikan kuesioner dan dari hasil analisis sebanyak 93 responden menyatakan bahwa variabel responsif sudah baik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada pasien cepat dan tepat ketika dibutuhkan sehingga pasien tidak perlu menunggu waktu yang lama ketika ingin dilayani. Namun masih terdapat 41 responden yang tidak puas hal ini disebabkan kurangnya tenaga kesehatan terutama dibagian keperawatan sehingga ada beberapa pasien yang harus menunggu untuk dilayani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratiwi (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara responsivitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Seputih yang mana dalam penelitian ini nilai *p* (0,042) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsivitas di Puskesmas Rawat Inap Seputih baik dan berhubungan denga kepuasan pasien.

Memahami harapan pasien dan menerapkan *responsiveness* dalam pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien merupakan aset berharga bagi rumah sakit, karena apabila pasien puas akan layanan yang responsif maka mereka akan menggunakan kembali jasa yang pernah mereka terima dan mencerikan ke orang lain. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang memuaskan makan pasien cenderung akan menceritakan pengalaman buruk tersebut ke orang lain dan ini akan berdampak buruk untuk citra rumah sakit (Fikes & Muhammadiyah, n.d.)

Oleh karena itu pihak rumah sakit harus mampu untuk mengetahui harapan dan keinginan pasien serta memberikan pelayanan yang responsif ketika pasien sedang membutuhkan layanan. Hal ini bisa dicapai apabila rumah sakit bisa menambah tenaga kesehatan di bagian keperawatan sehingga pelayanan yang lebih responsif dapat diterapkan dengan baik.

Kenyamanan Fisik

Kenyamanan fisik dan perasaan nyaman merupakan salah satu penilaian komprehensif seorang pelanggan terhadap lingkungan sekitarnya. Yang menjadi bagian dari kenyamanan fisik bukan hanya terkait masalah fisik biologi tapi juga berhubungan dengan perasaan yang dapat dipicu dari suara, cahaya, bau, suhu dan rangsangan lainnya yang ditangkap lalu diolah oleh otak. Kenyamanan fisik telah menjadi tujuan utama dalam pelayanan kesehatan, sebab dari kenyamanan tersebut dapat membantu dalam upaya penyembuhan. Konsep tentang kenyamanan fisik sulit untuk didefinisikan karena merupakan sebuah penilaian responsif individual yang artinya dapat berbeda-beda menurut beberapa pasien (Agustina Maunaturrohmah, 2018).

Kenyamanan fisik merupakan hal yang bisa berpengaruh terhadap psikologis pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit harus juga didukung dengan peningkatan kualitas fasilitas fisik, karena ruang rawat inap merupakan salah satu bentuk dari wujud fasilitas fisik yang keberadaannya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Nim, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian kenyamanan fisik terhadap loyalitas pasien di instalasi

rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan mengunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-*value*= 0,025 karena nilai pada p < 0,05, maka terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi kenyamanan fisik terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini dikarenakan kemampuan rumah sakit dalam mewujudkan ruang perawatan yang nyaman dan dilengkapi fasilitas yang lengkap dengan kondisi yang layak digunakan sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini sebanyak 134 reponden telah diberikan kuesioner dan dari hasil analisis sebanyak 111 responden menyatakan bahwa variabel kenyamanan fisik sudah baik. Hal ini didukung dengan fasilitas fisik di masing-masing ruang perawatan yang berfungsi serta kebersihan ruangan yang baik . Namun masih terdapat 23 responden yang tidak puas hal ini disebabkan karena ada beberapa ruangan yang memiliki fasilitas ruangan yang sudah rusak dan harus digantikan sehingga mempengaruhi kenyamanan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh LCA et al (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara ketampakan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien pasien Rawat Inap pada Balai Pengobatan Santa Familia di Borong Tongkok Kab. Kutai Barat yang ditunjukkan dengan nilai *p* = 0,001 < 0,05. Dengan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1,025, yang berarti terjadinya peningkatan pelayanan dalam dimensi *tangible* sebesar 1 skor sehingga meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1,025 skor.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syaputra, 2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu yang ditunjukkan dengan nilai *p Value* = 0,000 < 0,005. Hal ini dikarenakan mayoritas responden sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diiberika oleh RSU Sekayu.

Oleh karena itu pihak rumah sakit harus tetap konsisten dalam memberika fasilitas yang terbaik untuk pasien, meskipun ada beberapa fasilitas yang sudah rusak dan harus diganti hal tersebut harus dilaksanakan demi mencapai kepuasan pasien.

Kontrol Rasa Nyeri

Nyeri merupakan salah satu keluhan pada pasien yang pada umumnya dirasakan ketika sedang dirawat di rumah sakit dan apabila tidak dikelola dengan baik selama 3 hari tanpa terapi dapat mengubah fungsi otak sehingga terjadinya penurunan imunitas, gangguan tidur, hilang konsentrasi, cemas, nafsu makan menurun, sehingga dapat menyebabkan depresi. Oleh karena itu pentingnya kontrol terhadap nyeri (Puteri et al., 2021).

Pengelolaan kontrol rasa nyeri memiliki standard yang ditetapkan oleh Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) maupun *Joint Commission Internasional* (JCI). Rumah sakit harus berusaha untuk mengatasi nyeri pada pasien dengan cara menetapkan proses yang melibat skrining, asesmen, dan pelayanan untuk mengatasi rasa nyeri yang meliputi identifikasi pasien pada asesmen awal dan asesmen ulang, menginformasikan pasien bahwa rasa nyeri dapat terjadi karena tindakan atau pemeriksaan, melaksanakan pelayanan yang mengatasi rasa nyeri, mengedukasi pasien dan keluarga pasien perihal pelayanan untuk mengatasi nyeri, dan pelatihan tentang asesmen dan pelayanan untuk mengatasi nyeri (Hidayatulloh et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian kontrol rasa nyeri terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun

2022, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan meggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai p-*value*= 0,028 karena nilai pada p < 0,05, maka terdapat pengaruh pengalaman berdasarkan dimensi kontrol rasa nyeri terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini dikarenakan penerapan implementasi manajemen nyeri yang bagus sesuai dengan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) yang membuat pasien merasa aman dan nyaman dalam menjalani perawat di rumah sakit.

Dalam penelitian ini sebanyak 134 reponden telah diberikan kuesioner dan dari hasil analisis sebanyak 115 responden menyatakan bahwa variabel kontrol rasa nyeri sudah baik. Hal ini didukung dengan sikap sebagian para petugas kesehatan yang sering menanyakan kondisi pasien dan menindaklanjuti jika pasien merasakan nyeri pada tubuh. Namun masih terdapat 19 responden yang tidak puas hal ini disebabkan karena masih kurangnya penerapan kontrol rasa nyeri dalam pelayanan kesehatan sehingga sebagian kecil dari pasien tidak meraskan hal tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Puteri et al., 2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasional di ruang Rawat Inap RSBP Batam. Yang ditunjukkan dengan nilai *p* = 0,001 < 0,05 dan terdiri dari 42 responden (93,3%) yang mengatakan puas dengan manajemen nyeri yang dilakukan perawat sedangkan 3 responden (6,7%) responden mengatakan tidak puas terhadap manajemen nyeri yang dilakukan oleh perawat.

Pasien yang puas dan nyaman adalah pasien dengan rasa nyeri yang terkontrol. Dalam menurunkan rasa nyeri dan memberikan kenyamanan dapat dilakukan dengan pemberian obat dan intervensi lainnya sehingga dalam menjalankan pengobatan pasien akan merasa puas dan nyaman jika rasa nyeri yang dialami dapat terkontrol dengan bantuan perawat.

Oleh karena itu pihak rumah sakit harus dapat menerapkan kontrol rasa nyeri dalam sistem pelayanan kesehatan sehingga dapat menciptakan rasa nyaman dalam diri pasien dan pasien mendapat pengalaman yang baik ketika berobat.

Komunikasi Tentang Obat

Komunikasi tentang obat harus diterapkan oleh perawat ketika melakukan komunikasi dengan pasien, hal ini supaya meningkatnya rasa saling percaya dan apabila tidak berhasil diterapkan maka akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien. Dalam komunikasi hambatan yang sering terjadi sehingga menyebabkan gangguan dalam penerimaan informasi seperti faktor pendidikan pasien, pasien yang kurang aktif bertanya terkait tujuan pengobatan dan jenis obat, serta perawat yang tidak menjelaskan keseluruhan proses pengobatan dan jadwal kapan kunjungan dokter (Sari & Suminar, 2020)

Dalam ilmu keperawatan untuk menghindari dari terjadinya kesalahan dalam pemberian obat maka harus mengikuti prinsip sebagai berikut yaitu benar obat, benar pasien, benar penyimpanan, benar dosis, benar rute, benar waktu pemberian obat dan benar dokumentasi. Oleh karena itu, komunikasi tentang obat harus dapat diterapkan karena dapat mencegah dari terjadinya kesalahan pemberian obat pada pasien (Rendy et al., 2018).

Hasil penelitian komunikasi tentang obat terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan meggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-*value*= 0,085 karena nilai pada p > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi komunikasi tentang obat terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun

2022. Hal ini dikarenakan komunikasi tentang obat kurang diperhatikan oleh pasien dan keluarga pasien sebagai salah satu hal yang mempengaruhi penilaian sehingga dalam penelitian ini komunikasi tentang obat tidak mempengaruhi sikap loyal pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, di peroleh informasi bahwa terdapat 119 responden menyatakan bahwa variabel komunikasi tentang obat di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar sudah baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa adanya komunikasi terkait obat yang akan diberikan kepada pasien yang biasa meliputi kegunaan obat, berapa dikonsumsi dalam sehari, dan efek samping dari obat. Akan tetapi, dari 134 responden tersebut, terdapat 15 responden yang menyatakan komunikasi tentang obat di instalasi rawat inap RSU Bahagia masih kurang baik karena responden merasa ada sebagian perawat yang tidak menjelaskan secara baik terkait obat yang akan diberikan kepada pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rendy et al., 2018) berdasarkan hasi uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hasil uji statistik didapatkan nilai *p* = 0,01 yang berarti < 0,05 sehingga terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan ketepatan pemberian obat pada pasien ruang rawat inap RS Panti Waluya.

Oleh karena itu pihak rumah sakit harus bisa lebih menerapkan komunikasi tentang obat kepada pasien supaya pasien juga dapat mengetahui obat, manfaat dan efek samping dari obat yang akan diberikan dan dari komunikasi seperti ini akan menciptakan hubungan baik antara pasien dan petugas kesehatan.

Informasi Kepulangan

Informasi kepulangan adalah suatu proses yang ditujukan untuk pasien yang siap meninggalkan rumah sakit dan melanjutkan proses penyembuhan yang berkelanjutan di rumah atau unit perawatan komunitas dikarenakan kondisi yang sudah membaik dan stabil serta dalam informasi kepulangan ini pasien akan diberikan instruksi yang berhubungan dengan kesehatan pasien meliputi nutrisi, aktifitas/latihan, obat-obatan dan instruksi khusus terkait gejala-gejala dari penyakit yang dihidapi pasien. Selain itu, informasi kepulangan juga ditujukan sebagai pendidikan untuk pasien setelah pulang dan ini dapat menciptakan kepuasan pasien apabila perawat atau dokter mampu memberikan informasi dengan waktu, kebutuhan dan kondisi pasien, dan juga dapat menunjukkan sikap yang selalu siap untuk merespon kebutuhan pasien akan informasi kesehatan (Lubis, 2020).

Hasil penelitian informasi kepulangan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022, menunjukkan bahwa hasil analisis secara statistik dengan meggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p-*value*= 0,052 karena nilai pada p < 0,05, maka tidak terdapat pengaruh pengalaman pasien berdasarkan dimensi informasi kepulangan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar Tahun 2022. Hal ini disebabkan oleh pertanyaan yang diberikan pada lembaran kuesioner terkait informasi kepulangan yang dinilai kurang dalam menjelaskan keterkaitan informasi kepulangan terhadap loyalitas pasien sehingga tingkat loyalitas tidak dipengaruhi oleh informasi kepulangan.

Berdasarkan hasil pertanyaan yang telah diberikan responden melalui kuesioner, diperoleh informasi bahwa terdapat 79 responden menyatakan bahwa variabel informasi kepulangan di instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar kurang baik. Hal ini disebabkan karena responden merasa kurangnya informasi terkait kepulangan dari dokter maupun pasien seperti kemungkinan membutuhkan bantuan ketika meninggalkan rumah sakit maupun informasi tertulis terkait gejala

yang harus diwaspadai. Akan tetapi, dari 134 responden tersebut, terdapat 55 responden yang menyatakan komunikasi tentang obat di instalasi rawat inap RSU Bahagia masih kurang baik karena responden merasa ada sebagian perawat yang tidak menjelaskan secara baik terkait obat yang akan diberikan kepada pasien.

Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus lebih berusaha dalam memberikan pendidikan terhadap pasien akan informasi kepulangan karena informasi seperti ini sangat dibutuhkan pasien setelah meninggalkan rumah sakit untuk memastikan pasien dapat sembuh dengan optimal.

Pengaruh Pengalaman Pasien Secara Stimultan Terhadap Loyalitas

Pada analisis uji multivariat regresi logistik, peneliti melakukan analisis untuk melihat pengaruh pengalaman pasien secara simultan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar. Dan prosedur untuk masuk dalam tahapan uji multivariat regresi logistik yang mampu menjelaskan hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam populasi, diperlukan tahapan yakni hasil uji bivariat antara masing-masing variabel independen (pengalaman pasien) dan variabel dependen (loyalitas pasien), bila hasil uji bivariat (chi square) mempunyai nilai p-value < 0,05 maka variabel tersebut dapat masuk pada tahapan analisis multivariat regresi logistik.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji multivariat regresi logistik menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh yaitu variabel komunikasi perawat, komunikasi dokter, responsif, kenyamanan fisik dan variabel kontrol rasa nyeri, namun jika dilihat dari nilai Exp (B) variabel komunikasi dokter yang memiliki nilai paling tinggi atau yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yaitu dengan nilai Exp (B) yaitu 0,326 kali lebih besar.

Jika dilihat dari jawaban responden pada saat di uji bivariat atau di uji secara satu persatu setiap variabel, maka terdapat lima variabel yang berpengaruh secara siginifikan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahan 2022 yaitu variabel komunikasi perawat dengan nilai signifikan 0,012 yang dimana p < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh komunikasi perawat terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap RSU Bahagia Makassar, variabel komunikasi dokter dengan nilai signifikan 0,011 yang dimana p < 0,05, variabel responsif dengan nilai signifikan 0,005 yang dimana p <0,05. variabel kenyamanan fisik dengan nilai signifikan 0,025 yang dimana p < 0,05, variabel kontrol rasa nyeri dengan nilai signifikan 0,028 yang dimana p <0,05.Akan tetapi jawaban responden pada saat di uji secara simultan atau bersama-sama hanya terdapat empat variabel yang berpengaruh yaitu variabel komunikasi perawat, komunikasi dokter, responsif, dan kenyamanan fisik.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utari, 2018) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien pad instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar Tahun 2018 deng nilai p= 1,00 > 0,05. Nilai p-value berturut-turut untuk dimensi komunikasi perawat, dimensi komunikasi dokter dimensi responsive, dimensi kenyamanan fisik, dimensi control terhadap nyeri, dimensi komunikasi tentang obat dan dimensi informasi kepulangan yaitu : 0,395; 0,488; 0,423; 0.657; 0,633; 0,445; dan 0,197 yang artinya semua dimensi pengalaman mempunyai nilai p > 0,05.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Komunikasi Perawat terhadap Loyalitas Pasien Instalasi

Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
2. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Komunikasi Dokter terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
3. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Responsif terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
4. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Kenyamanan Fisik terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
5. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Kontrol Rasa Nyeri terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
6. Tidak terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Komunikasi Tentang Obat terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
7. Tidak terdapat pengaruh Pengalaman Pasien berdasarkan Informasi Kepulangan terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022.
8. Terdapat pengaruh Pengalaman Pasien secara Simutan terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022, yang di uji secara bersama-sama atau simultan menunjukkan dari empat variabel yaitu variabel komunikasi perawat, komunikasi dokter, responsif, kenyamanan fisik dan kontrol rasa nyeri yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah komunikasi dokter.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pengalaman pasien terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar Tahun 2022, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak rumah sakit dapat melaksanakan program pelatihan komunikasi efektif untuk staf perawat terutama komunikasi terapeutik supaya dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien.
2. Sebaiknya pihak rumah sakit melaksanakan program pelatihan komunikasi efektif untuk staf dokter supaya meningkatnya rasa percaya pasien terhadap dokter akan diagnosis terapi dan tindakan medis yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kesembuhan pasien.
3. Sebaiknya pihak rumah sakit dapat melaksanakan sistem pengawasan dan pengendalian dalam pelayanan rumah sakit sehingga dapat dilakukan evaluasi terhadap kinerja responsif dari kinerja staf dan keperawatan sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai standard.
4. Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan evaluasi secara rutin terhadap kebersihan dan sarana prasarana pada masing-masing ruang perawatan supaya dapat dilakukan perbaikan jika terdapat keluhan dari pasien terkait sarana prasarana yang rusak.
5. Sebaiknya pihak rumah sakit meningkatkan kerjasama tim antara tim anestesi, perawat, dan dokter dengan cara membentuk tim manajemen nyeri serta mengikutkan dalam pelatihan manajemen nyeri untuk mengatasi permasalahan nyeri pada pasien.
6. Sebaiknya tenaga kesehatan terutama bagian keperawatan harus lebih bisa dalam memberikan informasi terkait penggunaan obat yang akan diberikan kepada pasien supaya selain memberi informasi juga dapat menciptakan hubungan baik antara pasien dan tenaga kesehatan.
7. Pihak rumah sakit harus mengevalusi standard prosedur operasional terkait informasi kepulangan pasien sehingga penyampaian informasi pada saat pasien pulang dapat berjalan dengan efektif dan pasien mendapatkan

pendidikan setelah keluar dari rumah sakit untuk menjaga agar kesehatan konsisten untuk membaik.

8. Pihak rumah sakit harus mampu untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara berfokus kepada pasien melalui peningkatan komunikasi dan daya tanggap serta dari segi kebersihan lingkungan harus dapat dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

Adnin, R. J., & Lubis, N. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. *Semarang, Universitas Diponegoro*, 1–8.

Agalela. (2019). *Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya*. *2*(3).

Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan.*Manajerial*,*8*(16),54–65.
Agustina Maunaturrohmah, E. Y. (2018). Hubungan Lama Menderita Dengan Kenyamanan Fisik Pada Pasien Ppok Di Ruang Paviliun Cempaka Rsud Jombang. *Biomass Chem Eng*,*3*(2),12.

Cahyani, iin fajar, & Kurniawati, T. (2015). Hubungan Pengalaman dirawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat inap DI Bangsal Penyakit Dalam RSUD Panembahan Senopati BAtul. *Journal Keperawatan Unnesa*, *6*, 1–12.

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Jurnal Kesehatan. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, *2*, 101–105.

Fikes, I. D., & Muhammadiyah, U. (n.d.). *Hubungan Responsiveness Tenaga Kesehatan Kabupaten Jember*. *30*, 1–14.

Fitriani, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Universita Muhammadiyah Surakarta*, *1*(1), 18–19.

Frimayasa, A., & Suratriadi, P. (2017). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Khusus - THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI)*, *I*(1), 31–40. https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/20164

H, A. N. J., & Ahri, R. A. (2019). *Loyalitas Pemanfaatan Di Md Clinic Makassar Tahun 2018*. *14*, 275–282.

Hidayatulloh, A. I., Limbong, E. O., & Ibrahim, K. (2020). *P Engalaman D An M Anajemen N Yeri P Asien P Asca O Perasi D I R Uang K Emuning V R Sup D R . H Asan S Adikin B Andung : (S Tudi K Asus)*. *11*(2), 187–204.

Kusumawardhani. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Karanganyar. *Kepuasan Pasien Rawat Ianap*, 199–213.

LCA, R. Y., Jonathan, R., & Lau, E. A. (2014). Kualitas layanan dan kepuasan pasien rawat inap pada balai pengobatan santa familia di barong tongkok kab. kutai barat. *Ekonomia*.

Lubis, N. A. (2020). *Pengaruh Perencanaan Pulang Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/uw7ea
Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis BENEFIT*, *9*(2), 111 – 119. https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2

Maulinda, S. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Terhadap Perilaku Berobat Di Puskesmas Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya*.

Monalisa. (2020). Program studi s1 kesehatan masyarakat fakultas kesehatan masyarakat universitas sumatera utara 2021. *Skripsi*,1–89. https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muhammad Ryman Napirah, Herawanto, Y. A. W. (2016). *Hubungan Komunikasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (Rsu) Anutapura Palu Muhammad Ryman Napirah, Herawanto, Yuditha Apriliana Windasari *. 7*, 1–7.

Nim, R. (2009). *Analisis Kenyamanan Ruang Rawat Inap Kelas Iii Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rsui Kustati Surakarta*.

Puteri, M. D., Hafifah, N. Y., Banjarmasin, U. M., & Banjarmasin, U. M. (2021). Hubungan Penerapan Manajemen Nyeri Dengan Kepuasaan Pasien Post Operasi Di Ruang Rawat Inap Rsbp Batam. *Initium Variety Journal*, *1*(1), 1–6.

Pratiwi, D. U. (2017). Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *6*(2), 38–41. https://doi.org/10.35952/jik.v6i1.89

Psikogenesis, J. (2012). *Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien Endang Fourianalistyawati, M.Psi, Psi Fakultas Psikologi Universitas YARSI*. *1*(1), 82–87.

Rendy, W. F., Prastiwi, S., & Dewi, N. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Ketepatan Pemberian Obat Pada Pasien Rawat Inap Di RS Panti Waluya Sawahan Malang. *Nursing News*, *3*(3), 654–662.

Safitri, T., Lita, R. P., & Putra, A. S. (2020). Hubungan Outcome Quality, Interaction Quality, Peer-To-Peer Quality , Hospital Brand Image, Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Human Care Journal*, *5*(1), 250. https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.631

Sari, L. T., & Suminar, E. (2020). The Relationship of Therapeutic Communications In Providing Medicines And The Level of Patient Satisfaction. *Indonesian Journal Of Professional Nursing*, *1*(2), 54–62.

Setiawan, B. (2020). Wisata Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit. *Paradigma Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana*, *1*(1), 21–28. https://journal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/59543

Setyawan, F. E. B. (2018). Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien. *MAGNA MEDICA: Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, *1*(4), 51. https://doi.org/10.26714/magnamed.1.4.2017.51-57

Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan KebidananIndonesia*,*4*(1),30. https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34

Syaputra, A. D. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*.

Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Universitas Hasanuddin*.

Wika, R., & Sekarini, A. Y. U. (2018). *Pengalaman pasien rawat inap pada penerapanPCC*.147. http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/13430 https://media.neliti.com/media/publications/147985-ID-none.pdf

ZULV, S. T. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien : Pendekatan Systematic Review*.