

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

The Effect of Nursing Therapeutic Communication on Patient Satisfaction and Loyalty in the Hospital

Ajeng Fatmi kartini Amahoru^{1*}, Susanto², Nuryakin³^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*Korespondensi Penulis : Ajengfatmikartiniamahoru@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia, individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat, dengan bentuk interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan suatu pesan atau informasi, Dalam dunia kesehatan dikenal sebagai komunikasi terapeutik yaitu komunikasi intrapersonal antara perawat dengan pasien yang dilakukan tujuannya untuk penyembuhan pasien, memberi dan menerima rasa saling percaya antara perawat dengan pasien dan lebih efektif dalam memberikan kepuasan profesional terhadap pasien dalam asuhan keperawatan.

Tujuan: Penelitian ini untuk melihat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat inap di RSUD kota Bula.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap di RSUD kota Bula sebanyak 120 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis pada penelitian ini dengan menggunakan SEM dengan software AMOS 24.0.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh Komunikasi Terapeutik mempunyai Pengaruh terhadap Kepuasan pasien Rawat inap di RSUD Kota Bula. Komunikasi Terapeutik berpengaruh terhadap Loyalitas Kepuasan pasien Rawat inap di Rsd Kota Bula, dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap Loyalitas pasien Rawat inap di Rsd Kota Bula.

Kesimpulan: Komunikasi Terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dan Loyalitas pasien Rawat Inap di RSUD kota Bula.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik; Kepuasan; Loyalitas Pasien

Abstract

Introduction: Communication is part of human life, individuals, groups, organizations and communities, with the form of interaction between two or more people to convey a message or information. , give and receive mutual trust between nurses and patients and are more effective in providing professional satisfaction to patients in nursing care.

Objective: The purpose of this study was to see the effect of nurse therapeutic communication on patient satisfaction and loyalty inpatients at Bula City Hospital.

Methods: This research uses quantitative research with cross sectional research design. The sample in this study were inpatients at Bula City Hospital as many as 120 people with the sampling technique of purposive sampling. The analysis in this study uses SEM with AMOS 24.0 software.).

Results: The results showed that the effect of therapeutic communication had an effect on patient satisfaction in inpatients at the Bula City Hospital. Therapeutic communication affected the loyalty of inpatients at the Bula City Hospital, and patient satisfaction influenced the loyalty of inpatients at the Bula City Hospital..

Conclusions: Therapeutic communication has an effect on patient satisfaction and patient loyalty inpatients at Bula City Hospital.

Keywords: Therapeutic Communication; Satisfaction; Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah komponen dari setiap individu seperti, ide, ekspresi emosi, dan pesan verbal non verbal, komunikasi juga dikatakan komponen essential, yang bertujuan untuk membuat hubungan interpersonal yang baik dalam dunia kesehatan, dikenal sebagai komunikasi terapeutik. Yang dimaksud Komunikasi terapeutik adalah komunikasi intrapersonal antara perawat dengan pasien yang dilakukan tujuannya untuk penyembuhan pasien, memberi dan menerima rasa saling percaya antara perawat dengan pasien.

Membangun loyalitas pasien dengan peningkatan komunikasi perawat dan pasien mempunyai Pengaruh antara efektivitas komunikasi perawat-pasiennya dengan loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien, pasien yang merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perawat dalam Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang dirasakan. Wajib bagi perawat untuk membangun kemampuan untuk berinteraksi dengan pasien di tempat kerja, yang merupakan peran penting dari pekerjaan mereka dalam memberikan kualitas perawatan (1).

Kepuasan pasien dengan komunikasi interpersonal perawat berpengaruh ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain (2). Pasien dikatakan loyal ketika perilaku pasien atas pelayanan jasa muncul secara teratur atau terdapat kondisi di mana pasien membutuhkan pelayanan setidaknya dua kali dalam interval waktu tertentu.

Tujuan dari Penelitian ini, untuk mengetahui komunikasi terapeutik, terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menuntun penggunaan angka desain one shot atau cross-sectional studies mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, penelitian cross-sectional merupakan penelitian dengan cara mengumpulkan data satu kali, proses yang dilakukan dapat berlangsung dalam waktu periode beberapa hari atau beberapa minggu atau beberapa bulan untuk mampu menjawab berbagai pertanyaan dalam sebuah (3).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Bula kabupaten Seram Bagian Timur provinsi Maluku, dengan subyek penelitian adalah seluruh pasien Rawat inap di Rumah Sakit umum Daerah Kota Bula. Peneliti telah menyebarkan kuisioner dengan rentang waktu penelitian dimulai pada tanggal 20 Agustus-20 September 2020. Responden pada penelitian ini melibatkan pasien Rawat RSUD kota Bula yang berjumlah 150 responden, dengan kuisioner yang berhasil diolah sebanyak 120 pasien (4).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik Nonprobability sampling, yaitu memberikan kebebasan kepada peneliti untuk menentukan responden masuk dalam sampel, maka dipilih metode purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel yang berdasarkan pada responden yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan peneliti yaitu didasarkan pada suatu pertimbangan oleh peneliti.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah: Pasien instalasi rawat inap umur 17-60 tahun, Kondisi pasien bersedia dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner yang diajukan petugas penelitian (5). Sedangkan Kriteria eksklusi pada penelitian ini: Pasien yang tidak sadar, memiliki penyakit mental, tidak dapat baca tulis, dan pasien yang diluar kriteria inklusi. pengambilan sampel pada penelitian ini diambil secara accidental bagi pasien yang memenuhi kriteria inklusi untuk sampel (5). Jumlah sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk SEM menggunakan estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel (4) Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 120 pasien rawat inap di RSUD Bula (4).

Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan AMOS versi 22. dengan kerangka pemikiran yang cukup kompleks dan dapat membantu peneliti apabila terdapat variabel yang memediasi pengaruh tersebut (4).

HASIL

Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa AMOS versi 22 yang mengkombinasikan beberapa teknik dengan menyertakan analisis factor analisis path.

Indikator dikatakan valid jika loading factor $\geq 0,70$. Dalam riset-riset yang sebelumnya loading factor $\geq 0,50 - 0,60$ masih dapat ditolerir (4) Data pengukuran reabilitas tingkat yang dapat diterima adalah sebesar $\geq 0,70$ untuk CR dan 0.05 untuk VE (6).

Tabel 1. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan jenis kelamin dengan usia

		Usia					Total	
		17-25 th	26-35 th	36-45 th	46-50 th	55-60 th		
Jenis_Kelamin	laki-laki	Count	5	16	9	12	11	53
		% of Total	4.2%	13.3%	7.5%	10.0%	9.2%	44.2%
	perempuan	Count	15	19	15	9	9	67
		% of Total	12.5%	15.8%	12.5%	7.5%	7.5%	55.8%
Total		Count	14	20	35	24	21	20
		% of Total	10,8%	16.7%	29.2%	20.0%	17.5%	16.7%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 1 yang tersaji di atas responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak yang berusia 26-35 Tahun didominasi perempuan sebanyak 19 responden (15,8%).

Tabel 2. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan Jenis kelamin * pekerjaan

		Pekerjaan						Total	
		Mahasiswa	PNS	Wiraswasta	Petani	Nelayan	IRT		
Jenis_Kelamin	laki-laki	Count	2	18	10	13	10	0	53
		% of Total	1.7%	15.0%	8.3%	10.8%	8.3%	0.0%	44.2%
	perempuan	Count	9	19	7	9	0	23	67
		% of Total	7.5%	15.8%	5.8%	7.5%	0.0%	19.2%	55.8%
Total		Count	16	11	37	17	22	10	23
		% of Total	12,3%	9.2%	30.8%	14.2%	18.3%	8.3%	19.2%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 2 menunjukkan bahwa pekerjaan responden pada penelitian ini untuk Wiraswasta mendominasi Laki Laki sebanyak 10 (30.8%).

Tabel 3. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan usia dengan pekerjaan

		Pekerjaan						Total	
		Mahasiswa	PNS	Wiraswasta	Petani	Nelayan	IRT		
Usia	17-25	Count	0	0	0	14	0	0	14
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	10,8%
	26-35	Count	0	2	14	4	3	0	23
		% of Total	0,0%	1,5%	10,8%	3,1%	2,3%	0,0%	17,7%
	36-45	Count	10	1	3	0	2	0	16
		% of Total	7,7%	0,8%	2,3%	0,0%	1,5%	0,0%	12,3%
	46-50	Count	2	4	10	0	13	6	35
		% of Total	1,5%	3,1%	7,7%	0,0%	10,0%	4,6%	26,9%
	55-60	Count	4	5	24	0	8	1	42
		% of Total	3,1%	3,8%	18,5%	0,0%	6,2%	0,8%	32,3%
Total		Count	16	12	51	18	26	7	130
		% of Total	12,3%	9,2%	39,2%	13,8%	20,0%	5,4%	100,0%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 3 menunjukkan bahwa 26-35 Tahun didominasi PNS sebanyak 14 responden (11,7%).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading) ²	Nilai 1	Kesalahan Pengukuran (1 - λ_2)	Construct Reliability (α)
Komunikasi	TR1	0,608	0,370	1	0,630	0,982
	TR2	0,657	0,432	1	0,568	
	TR3	0,641	0,411	1	0,589	
	TR4	0,811	0,658	1	0,342	
	TR5	0,789	0,623	1	0,377	
	TR6	0,926	0,857	1	0,143	

	TR7	0,923	0,852	1	0,148	
	TR8	0,894	0,799	1	0,201	
	Jumlah	8,007			3,550	
	(Σ Standardized loading) ²	64,112				
Variabel	Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading) ²	Nilai 1	Kesalahan Pengukuran (1 - λ 2)	Construct Reliability (α)
Kepuasan Pasien	KPS1	0,624	0,389	1	0,611	0,982
	KPS2	0,726	0,527	1	0,473	
	KPS3	0,776	0,602	1	0,398	
	KPS4	0,662	0,438	1	0,562	
	KPS5	0,905	0,819	1	0,181	
	KPS6	0,843	0,711	1	0,289	
	KPS7	0,91	0,828	1	0,172	
	KPS8	0,841	0,707	1	0,293	
	KPS9	0,874	0,764	1	0,236	
	KPS10	0,868	0,753	1	0,247	
	KPS11	0,849	0,721	1	0,279	
	Jumlah	8,878			1,481	
	(Σ Standardized loading) ²	78,819				
Variabel	Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading) ²	Nilai 1	Kesalahan Pengukuran (1 - λ 2)	Construct Reliability (α)
Loyalitas Pasien	LYP1	0,701	0,491	1	0,509	0,965
	LYP2	0,842	0,709	1	0,291	
	LYP3	0,899	0,808	1	0,192	
	LYP4	0,631	0,398	1	0,602	
	LYP5	0,634	0,402	1	0,598	
	LYP6	0,691	0,477	1	0,523	
	LYP7	0,804	0,646	1	0,354	
	Jumlah	5,202			0,991	
	(Σ Standardized loading) ²	27,061				

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

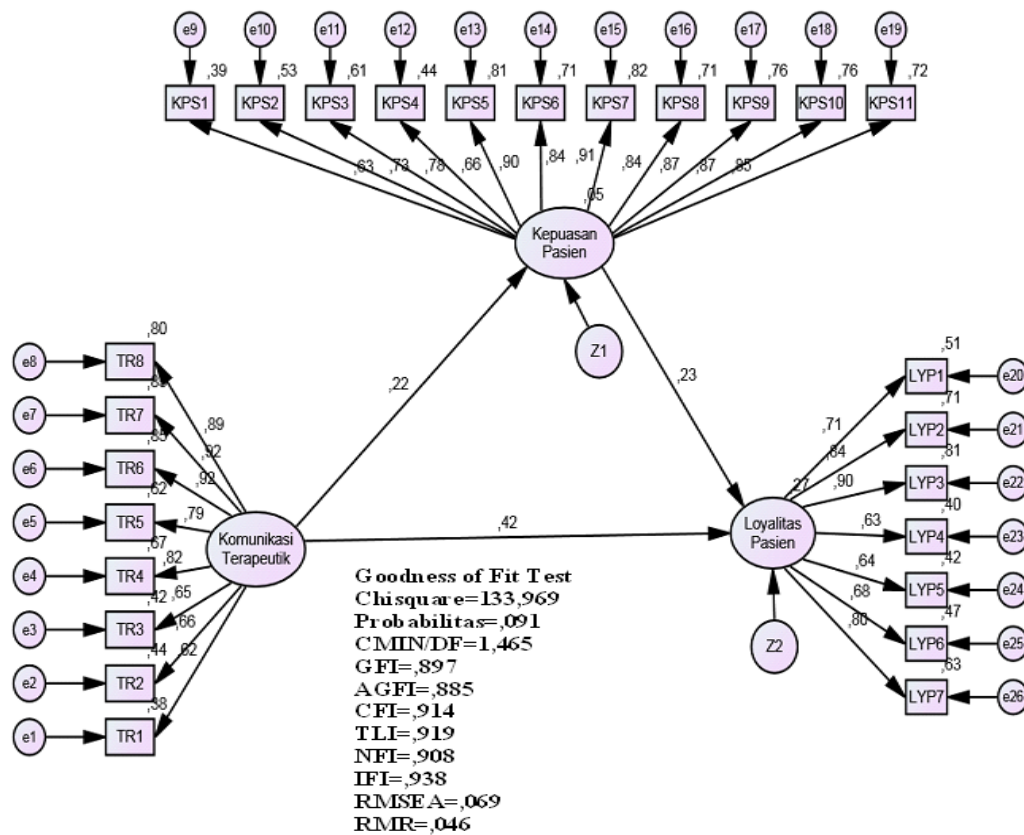
Tabel 4 Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai C.R pada 3 variabel penelitian yang nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian tersebut *reliable*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian tersebut *reliable* sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini (4).

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
TR8	1,000	5,000	,178	,796	,997	2,229
TR7	1,000	5,000	,119	,533	,646	1,446
TR6	1,000	5,000	,196	,878	,212	,474
TR5	1,000	5,000	,192	,857	-,162	-,362
TR4	1,000	5,000	-,364	-1,627	1,229	2,348
TR3	1,000	5,000	,165	,739	,189	,422
TR2	1,000	5,000	,325	1,452	,664	1,485
TR1	1,000	5,000	,613	2,141	,347	,776
LYP7	3,000	5,000	,779	2,485	-,678	-1,515
LYP6	1,000	5,000	,388	1,734	-,193	-,433

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LYP5	2,000	5,000	,635	2,241	-,702	-1,570
LYP4	3,000	5,000	,612	2,139	-,769	-1,719
LYP3	2,000	5,000	,774	2,462	-,340	-,760
LYP2	1,000	5,000	,414	1,850	,148	,331
LYP1	2,000	5,000	,667	2,484	-,587	-1,313
KPS11	2,000	5,000	,478	2,138	-,328	-,734
KPS10	2,000	5,000	,971	2,342	,311	,695
KPS9	3,000	5,000	1,060	2,340	,095	,213
KPS8	2,000	5,000	1,129	2,050	,709	1,586
KPS7	2,000	5,000	1,063	1,755	,347	,775
KPS6	2,000	5,000	1,018	2,553	,080	,178
KPS5	2,000	5,000	,824	1,685	-,141	-,315
KPS4	2,000	5,000	,608	1,719	-,021	-,046
KPS3	2,000	5,000	1,014	2,535	,131	,293
KPS2	2,000	5,000	,714	2,191	,377	,842
KPS1	2,000	5,000	,483	2,160	-,049	-,110
Multivariate					5,607	1,088

Tabel 5 menunjukkan bahwa uji normalitas secara *univariate*, berdistribusi normal karena nilai *critical ratio* (c.r) untuk *kurtosis* (keruncingan) maupun *skewness* (kemencengan) berada dalam rentang -2,58 hingga 2,58. Sedangkan secara *multivariate* data telah memenuhi asumsi normal karena nilai 2,148 berada di dalam rentang -2,58 hingga 2,58. Sedangkan secara *multivariate* data memenuhi asumsi normal karena nilai berada didalam rentang ± 2,58. (Ghozali, 2014).



Gambar 1. Uji model *goodness of fit* dengan menggunakan AMOS

Gambar 1 menunjukkan hasil uji Full Model dari uji *Goodness of Fit* dan menjelaskan hasil evaluasi model untuk model yang baik berupa Chisquare: 133, 969 Probabilitas: ,091, CMIN/DF: 1,465, GFI: 897, AGFI: ,885, CFI: ,914, TLI: ,919 NFI:,908, IFI: ,983, RMSEA: 0,69 dan RMR: 0,046 (4).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati apakah koefisien jalur yang terdapat dalam model berhubungan secara signifikan. Kriteria signifikansi koefisien jalur adalah jika nilai C.R (Critical Ratio) 1,967 dan nilai $P > 0,05$ (6).

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Hipotesis
Komunikasi Terapeutik	→	Kepuasan_Pasien	,209	,096	2,170	0,030	Signifikan
Komunikasi Terapeutik	→	Loyalitas_Pasien	,463	,119	3,891	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien	→	Loyalitas_Pasien	,269	,108	2,478	0,013	Signifikan

Tabel 6 menunjukkan hasil Pengaruh komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien, Parameter estimasi nilai *koefisien standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,209 dan nilai C.R 2,170 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Pengaruh komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien Signifikan. Artinya semakin baik Komunikasi terapeutik yang mengarah pada penyembuhan pasien maka Kepuasan pasien diperoleh, variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,030 ($P < 0,05$), sehingga hipotesis 1 (H1) menyatakan komunikasi Terapeutik berpengaruh terhadap kepuasan pasien diterima. Hasil bahwa Pengaruh antara komunikasi Terapeutik terhadap Loyalitas Pasien, Parameter estimasi nilai *koefisien standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,463 dan nilai C.R 3,891 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi Terapeutik terhadap Loyalitas Pasien diterima. Artinya semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan maka akan meningkatkan Loyalitas pasien. Pengujian pengaruh kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$), sehingga (H2) yang menyatakan komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap loyalitas pasien diterima. Dan hasil Pengaruh antara kepuasan dan loyalitas Pasien dengan hasil Parameter estimasi nilai *koefisien standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,269 dan nilai C.R 2,478 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien diterima. Artinya semakin mendapatkan kepuasan maka loyalitas di dapatkan. Pengujian pengaruh kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,013 ($P < 0,05$), sehingga (H3) yang menyatakan kepuasan pasien berpengaruh dengan loyalitas pasien diterima (6).

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Keterangan
H1	Komunikasi Terapeutik mempunyai pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien Artinya: Komunikasi Terapeutik Dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	Diterima dan signifikan
H2	Komunikasi Terapeutik mempunyai pengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien Artinya: Komunikasi Terapeutik dapat mempengaruhi Loyalitas Pasien	Diterima dan signifikan
H3	kepuasan Pasien mempunyai pengaruh Positif Terhadap loyalitas pasien Artinya: kepuasan Pasien dapat berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien	Diterima dan signifikan

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa Pengaruh Komunikasi Terapeutik mempunyai Pengaruh terhadap Kepuasan pasien, Terbukti Bahwa dalam pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien tidak menutup kemungkinan pasien akan selalu datang dan berobat pada layanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan salah satunya pengaruh terhadap komunikasi terapeutik perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dalam Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar perawat di Rsud Bula sangat berperan penting untuk kepuasan yang di alami oleh pasien seperti yang dikemukakan: Hasil dari (7) temuan menunjukkan bahwa Komunika terapeutik pasien perawat memiliki signifikan korelasi dengan kepuasan pasien. Karena itu, ditafsirkan demikian semakin tinggi skor pasien perawat semakin baik kepuasan pasien. seperti pemasangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Massenrempulu Kabupaten Enrekang Disimpulkan kepuasan pasien sangat terkait dalam kesetaraan dalam hal berkomunikasi yang terjalin dengan petugas kesehatan terutama perawat sangat sabar. Hal ini disebabkan pasien puas dengan pelayanan kesehatan yang didapat dan tidak ada perbedaan posisi antarperawat dan pasien saat berkomunikasi

Hasil pengujian hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa Komunikasi Terapeutik berpengaruh terhadap Loyalitas, terbukti bahwa penerapan komunikasi penting berfokus pada penyediaan staf medis di RSUD Bula

dengan keterampilan dan keahlian komunikasi menawarkan informasi yang akurat, menanggapi permintaan dari pasien menghasilkan keuntungan terhadap Rumah sakit yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal seperti penelitian yang dilakukan mengemukakan bahwa rasa (8) ketidakpuasan pasien terhadap perawat biasanya muncul berkaitan dengan terbatasnya komunikasi antara pasien dan perawat, Selain menyebabkan munculnya negative marketing terhadap citra rumah sakit dan menurunkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap Loyalitas pasien, Sebelum konsumen menjadi loyal terhadap suatu produk atau jasa konsumen akan menilai dalam pengalaman seperti kunjungan saat pertama kali, jika dalam kunjungan di Rs tersebut mendapatkan apa yang diharapkan hal itu akan dapat membuat konsumen menjadi loyal, seperti hasil yang sama pada penelitian yang dilakukan oleh (9) pengaruh kualitas layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien yang membantu dalam membangun niat loyalitas dalam rumah sakit Pakistan..hubungan dengan kualitas aspek layanan kesehatan seperti lingkungan fisik, lingkungan yang ramah pelanggan, komunikasi, privasi dan keselamatan serta daya tanggap serta pengaruh persepsi terhadap kepuasan dan niat loyalitas pasien. Penelitian (10)(11),(12) sesuai dengan penelitian (13) kepuasan terhadap pengobatan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas. Pasien akan menunjukkan peningkatan loyalitas ketika mereka merasakan hubungan positif dengan rumah sakit / klinik.

KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien artinya semakin baik cara komunikasi terapeutik terhadap pasien di rumah sakit, maka pasien akan puas atas pelayanan yang diberikan sama halnya dengan loyalitas pasien semakin baik cara komunikasi terapeutik terhadap pasien di rumah sakit, maka pasien akan puas atas pelayanan yang diberikan, tercapainya kepuasan pasien jika pasien merasa puas, maka loyalitas pasien dapat diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amoah VMK, Anokye R, Boakye DS, Acheampong E, Budu-Ainooson A, Okyere E, et al. A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients. *BMC Nurs* [Internet]. 2019;18(4):1–8. Available from: https://www.researchgate.net/publication/331022230_A_qualitative_assessment_of_perceived_barriers_to_effective_therapeutic_communication_among_nurses_and_patients
2. Kulsum U, Syah TYR. The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *Int J Bus Manag Invent* [Internet]. 2017;6(3):41–50. Available from: [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(6\)3/version-3/G0603034150.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(6)3/version-3/G0603034150.pdf)
3. Sekaran U, Bougie R. *Research Method For Business: A Skill Building Approach* [Internet]. edisi 5. new york: John Wiley @ Sons; 2010. Available from: https://books.google.co.id/books?id=a__YI3TJQuAC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false
4. Ghozali I. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. [Internet]. edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014. Available from: <https://digilib.undip.ac.id/2012/10/04/structural-equation-modeling-metode-alternatif-dengan-partial-least-square/>
5. Sekaran U, Bougie R. *Research Methods for business*. edisi 4, b. Jakarta: willey; 2013. 424 p.
6. Ghozali I. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2017.
7. Hussain M, Afzal M, syed amir gilani. Quality of Nurse Patient Therapeutic Communication and Overall Patient Satisfaction during their Hospitalization Stay. *Eur Acad Res* [Internet]. 2019;VII(3):2286–4822. Available from: https://www.researchgate.net/publication/334225219_Quality_of_Nurse_Patient_Therapeutic_Communication_and_Overall_Patient_Satisfaction_during_their_Hospitalization_Stay
8. Chang C-W, Tseng T, Woodside AG. Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions' influences on hospital loyalty. *J Serv Mark* [Internet]. 2013;27(2):91–103. Available from: https://www.researchgate.net/publication/259397351_Configural_algorithms_of_patient_satisfaction_participation_in_diagnostics_and_treatment_decisions%27_influences_on_hospital_loyalty
9. Fatima T, Malik shabab alam, asma shabbir. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems. *Privatehealthcaresystems* [Internet]. 2017;35(6):1195–214. Available from: https://www.researchgate.net/publication/324638454_Hospital_Healthcare_Service_Quality_Patient_Satisf

- action_and_Loyalty_An_Investigation_in_context_of_Private_Healthcare_Systems
10. Rostami M, Ahmadian L, Jahani J, aliakbar niknafs. The effect of patient satisfaction with academic hospitals on their loyalty. *Int J Health Plann Manage*. 2018;34.1:e726–35.
 11. D.juana, Manik E. Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia. *I J A B E R* [Internet]. 2017;13(6):4305–26. Available from: [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/60-ijaber-iwan1 \(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/60-ijaber-iwan1 (1).pdf)
 12. Muli JV, Muathe S, Muchiri M. Human Resource Work- Family Support Services and Employees' Performance within the Banking Industry in Nairobi County, Kenya. *Int J Humanit Soc Sci* [Internet]. 2014;4(7). Available from: http://business.ku.ac.ke/images/stories/research/human_resource_work_family_support_services.pdf
 13. Astuti HJ, Nagase K. Patient loyalty to healthcare organizations: Relationship marketing and satisfaction. *Int J Manag Mark Res* [Internet]. 2014;7(2):39–56. Available from: <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/ijmmre/ijmmr-v7n2-2014/IJMMR-V7N2-2014-4.pdf>