HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS ISLAMI DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT

Oleh : Moch. Fajar Setyawan
Pembimbing: (1) Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kes (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

ABSTRAK

Terjadinya penurunan loyalitas pasien tidak lain karena mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Islami diterapkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pasien yang merasa puas terhadap barang atau kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan sehingga minat beli pasien meningkat dan membuat pasien loyal. Loyalitas pasien sangat menentukan apakah akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan kepada orang. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan keperawatan islami dengan loyalitas pasien rawat inap. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Menggunakan teknik sampel *Quota Sampling* ditentukan peneliti sebanyak 90 pasien. Data penelitian ini diambil menggunakan kuisioner keperawatan islami (Rahmat, 2018) untuk mengukur pelayanan keperawatan berbasis islami dan kuisioner loyalitas pasien (Rismawati, 2018) untuk mengukur loyalitas pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien rawat inap menilai pelayanan keperawatan islami baik (88,9%) dan juga hampir seluruh pasien rawat inap loyal (80,0%). Berdasarkan hasil uji *spearman rho* didapatkan hasil p = 0,000 dan nilai rs = 0,754 dengan korelasi sangat kuat. Artinya ada hubungan pelayanan keperawatan berbasis islami dengan loyalitas pasien rawat inap**.** Hasil penelitian ini diharapkan dapat membentuk layanan keperawatan yang baik agar dapat meningkatkan loyalitas pasien. Layanan keperawatan yang baik dan loyalitas pasien yang tinggi diharapkan mampu menjadikan RSU Muhammadiyah Babat agar tetap menjaga mutu pelayanan dan terus berkembang.

Kata Kunci: *Keperawatan Berbasis Islami, Loyalitas Pasien*

ABSTRACT

The decrease in patient loyalty is none other than because they feel less satisfied with the services provided. Islamic services are implemented aiming to improve service quality. Patients who are satisfied with the goods or the quality of services provided will lead to loyalty so that the patient's buying interest increases and makes patients loyal. Patient loyalty largely determines whether to return or not and whether they will recommend to people. The purpose of the study was to analyze the relationship between Islamic nursing services and the loyalty of inpatients. The research design used in this research is correlation with cross sectional approach. Using the Quota Sampling technique, the researchers determined 90 patients. This research data was taken using an Islamic nursing questionnaire (Rahmat, 2018) to measure Islamic-based nursing services and a patient loyalty questionnaire (Rismawati, 2018) to measure inpatient loyalty. The results showed that almost all inpatients rated Islamic nursing services as good (88.9%) and almost all inpatients were loyal (80.0%). Based on the results of the Spearman Rho test, the results obtained were p = 0.000 and the value of rs = 0.754 with a very strong correlation. This means that there is a relationship between Islamic-based nursing services and the loyalty of inpatients. The results of this study are expected to form good nursing services in order to increase patient loyalty. Good nursing services and high patient loyalty are expected to be able to make RSU Muhammadiyah Babat to maintain service quality and continue to grow.

Keywords: *Islamic-Based Nursing, Loyalty of Inpatient**s***

1. Pendahuluan

Salah satu kemungkinan penyebab terjadinya penurunan loyalitas adalah pasien yang pernah dirawat merasa kurang puas kemudian memutuskan tidak akan menggunakan jasa pelayanannya lagi baik bagi dirinya maupun keluarganya atau mereka juga mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada orang lain yang akhirnya membentuk persepsi orang lain tersebut terhadap pelayanan. loyalitas suatu pelanggan atau konsumen termasuk suatu hal yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah perusahaan dan yang terjadi pada sebuah layanan kesehatan, persaingan di bidang pelayanan kesehatan ada

banyak penyedia layanan kesehatan mulai dari rumah sakit, rumah bersalin, balai pengobatan, klinik kesehatan, dokter praktek dan lain- lain. Bisnis yang sama dapat dilihat begitu banyak pemain yang berlomba untuk mendapat pelanggan yang disebut pasien atau klien (Mayasari, 2018).

Data menujukkan bahwa di tahun 2014 total kerugian negara Indonesia akibat banyaknya pasien yang berobat keluar negeri sebanyak Rp. 100 triliun dengan jumlah pasien sebanyak 12.000 orang per tahunnya sampai pada tahun 2014 (Dhae, 2014). Hal ini diakibatkan karena tidak optimalnya kualitas layanan kesehatan di dalam negeri (Indonesia), alasan banyaknya orang Indonesia selain minimnya fasilitas kesehatan yang memadai dan pelayanan yang kurang optimal, alasan lainnya lagi sehingga pasien Indonesia banyak yang berobat keluar negeri karena menganggap tenaga kesehatan Indonesia seringkali salah didalam mendiagnosis (Marketeers.com, 2016) sehingga banyak pasien yang berasal dari Indonesia berobat ke luar negeri salah satunya di Malaysia (Budiwan, 2016).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 01 Maret 2022 didapatkan hasil dari data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat pada bulan November dan Desember sebagai berikut, pada bulan November 2021 jumlah pasien inap lama sebanyak 73 pasien, sedangkan jumlah pasien rawat inap baru sebanyak 194 pasien, pada bulan Desember 2021 jumlah pasien rawat inap lama sebanyak 97 pasien, sedangkan jumlah pasien rawat inap baru sebanyak 315 pasien. Disini terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien. Pada bulan November 2021 dari pasien lama ke pasien baru terjadi peningkatan sebanyak 121 pasien, dan pada bulan Desember 2021 dari pasien lama ke pasien baru terjadi peningkatan sebanyak 218 pasien. Peningkatan tersebut apakah diakibatkan oleh jarak instansi yang dekat yang mudah dijangkau, atau mungkin juga karena pelayanan keperawatan berbasis islami yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas.

Loyalitas pada pasien tentunya berasal dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di dapatkan setelah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. Kepuasan ini pada akhirnya mempengaruhi perilaku pasien khususnya loyalitas pasien yang terwujud dalam keinginan mengunakan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain (Nuryani dkk, 2017).

Menurut Menurut Lei & Jolibert (2012), salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah Kualitas layanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, pasien akan menjadi puas terhadap pihak rumah sakit dan pada akhirnya mereka akan menjadi pasien rumah sakit yang loyal.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat pada bulan Juni tahun 2022 sebanyak 90 pasien dengan teknik sampling *quota sampling*. Jumlah sampel sebanyak 90 pasien. Alat ukur yang digunakan lembar kuesioner kemudian dilakukan *editing, coding, scoring, tabulating*, kemudian di analisa meggunakan uji *spearman rank.*

3. Hasil Penelitian

1) Gambaran umum lokasi penelitian

Lokasi penelitian berada di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat yaitu tepat di Jalan Raya Babat - Sukorame Surabaya No.Km. 4, Kebalan Pelang, Kebalanpelang, Kec. Babat, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62271**.**

2) Data Umum

1) Distribusi Berdasarkan Usia

Tabel 1. Distribusi Usia pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022. (n = 90).

Usia	Frekuensi	Persentase
12-25 Tahun	17	19
25-36 Tahun	21	23
37-48 Tahun	23	27
49-60 Tahun	29	32
Total	90	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 90 pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat didapatkan hasil hampir sebagian pasien rawat inap berumur 49-60 tahun dengan jumlah 29 (32,2 %), hampir sebagian

berumur 37-48 tahun dengan jumlah 23 (25,6%), sebagian kecil berumur 25-36 tahun dengan jumlah 21 (23,3%**)** dan sebagian kecil berumur 12-24 tahun dengan jumlah 17 (18,9%).

2) Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi jenis kelamin pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022. (n = 90).

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	35	39
Perempuan	55	61
Total	90	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 90 pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat didapatkan hasil sebagian besar pasien rawat inap berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 55 (61,1%) dan hampir sebagian berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 35 (38,9%).

3) Data Khusus

1) Pelayanan Keperawatan Islami pada pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat

Tabel 3. Distribusi Pelayanan Keperawatan Islami di RSU Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022 (n = 90)

No	Keperawatan Islami	Frekuensi	Persentase
1	Kurang	6	7
2	Cukup	4	4
3	Baik	80	89
	Total	90	100

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 90 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat didapatkan hasil bahwa hampir seluruh pasien rawat inap menilai pelayanan keperawatan islami baik dengan jumlah 80 (88,9 %), sebagian kecil menilai pelayanan keperawatan islami kurang dengan jumlah 6 (6,7%) dan sebagian kecil menilai pelayanan keperawatan islami **c**ukup dengan jumlah 4 (4,4%).

2) Loyalitas pada pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat

Tabel 4. Distribusi Loyalitas terhadap RSU Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022 (n = 90).

No	Loyalitas Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Loyalitas kurang	6	7
2	Loyalitas cukup	12	13
3	Loyalitas baik	72	80
	Total	90	100

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 90 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat didapatkan hasil bahwa hampir seluruh pasien rawat inap loyalitas baik dengan jumlah 72 (80,0 %), sebagian kecil loyalitas cukup dengan jumlah 12 (13,3%) dan sebagian kecil loyalitas kurang dengan jumlah 6 (6,7%).

3) Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat

Tabel 5. Tabel Silang Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022 (n = 68).

No	Keperawatan Islami	Loyalitas Pasien						Jumlah	
		Kurang		Cukup		Baik			
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Kurang	6	7	0	0	0	0	6	7
2	Cukup	0	0	4	4	0	0	4	4
3	Baik	0	0	8	9	72	80	80	89
	Total	6	7	12	13	72	80	90	100
	Uji Spearman	rs: *0,754* p=0,000							

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukan bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan uji *spearman rank (Rho)* dan analisa menggunakan program SPSS 25.0 denga nilai a = 0,05 dan nilai significant 0,000 yang artinya H° ditolak dan H1 diterima yang berarti ada hubungan antara

pelayanan keperawatan islami dengan loyalitas pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat.

4. Pembahasan

1) Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami

Hasil penelitian yang didapatkan dari data pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat diperoleh bahwa hampir seluruh pasien rawat inap menilai pelayanan keperawatan islami baik, sebagian kecil menilai pelayanan keperawatan islami kurang dan sebagian kecil menilai pelayanan keperawatan islami cukup**.**

Keperawatan islami adalah tindakan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dalam bentuk ibadah yang berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist untuk mendapatkan Ridho Allah SWT dengan karakteristik profesional ramah, amanah, istiqomah, sabar, dan ikhlas. Sedangkan asuhan keperawatan Islami adalah asuhan yang bertujuan memberikan pelayanan keperawatan yang memenuhi harapan dan keinginan klien dengan menggunakan nilai-nilai Islam dalam menerapkan Akhlak pribadi, landasan kerja, perilaku, penampilan, dan ciri khas seorang perawat muslim (Bakar 2018).

Keperawatan islami mempunyai karakteristik professional, ramah, amanah, istiqomah, sabar, dan ikhlas dan sangat erat hubungannya. Sedangkan asuhan keperawatan Islami adalah asuhan yang bertujuan memberikan pelayanan keperawatan yang memenuhi harapan dan keinginan klien dengan menggunakan nilai-nilai Islam dalam menerapkan Akhlak pribadi, landasan kerja, perilaku, penampilan, dan ciri khas seorang perawat Muslim (Mayasari, 2018).

Pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat didapatkan bahwa penilaian setiap pasien berbeda-beda terhadap pelayanan keperawatan islami yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Dari hasil pengukuran pelayanan keperawatan islami bahwa hampir seluruh pasien menilai pelayanan keperawatan islami dengan kategori sangat baik. Hal ini tidak lain akibat dari para pelayan kesehatan telah menerapkan dan melaksanakan prinsip – prinsip keperawatan islami dengan baik dan benar, dengan begitu Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat bisa menjadi rumah sakit pilihan bagi masyarakat yang sedang bermasalah dengan kesehatannya. Hal ini juga dapat berpengaruh posistif terhadap perkembangan dalam terciptanya rumah sakit yang lebih maju dengan mutu pelayanan terbaik. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan dan profesi, selain itu kemampuan pelayanan kesehatan dalam menggunakan potensi sumber daya yang ada di rumah sakit secara efektif dan efesien serta memuaskan pasien sesuai dengan norma, hukum, etika, social budaya dan memberikan rasa aman.

2) Loyalitas Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian yang didapatkan dari data pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat diperoleh bahwa hampir seluruh pasien rawat inap loyal, sebagian kecil cukup loyal, dan sebagian kecil kurang loyal.

Loyalitas adalah istilah kuno secara tradisional yang di lambangkan untuk memberikan kesetiaan. Dalam kondisi bisnis, loyalitas sebagai tanda kesetiaan pelanggan untuk selalu berlangganan di layanan tersebut dengan jangka panjang dengan menggunakan dan membeli barang yang telah disediakan secara berulang dan bisa juga secara ekslusif, dengan di buktikan merekomendasikan produk atau jasa di layanan tersebut kepada teman dan rekan-rekannya (Fajar dan Hasibuan, 2016).

Salah satu faktor yang mempengaruhi dan sangat erat hubungannya dengan loyalitas seorang pasien adalah kualitas layanan. Diharapkan dengan kualitas layanan yang baik maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya. Kualitas pelayanan jika sangat diperhatikan oleh pihak rumah sakit dan sudah diterapkan dengan baik, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan arah hubungan positif atau kepuasan berpengaruh secara langsung pada loyalitas pasien, yang berarti jika kepuasan pasien meningkat, maka akan meningkatkan loyalitas pasien, dan sebaliknya jika kepuasan pasien menurun maka akan menurunkan loyalitas pasien tersebut (Lei & Jolibert 2012).

Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat didapatkan bahwa mempunyai tingkat loyalitas yang berbeda-beda. Dari hasil pengukuran tingkat loyalitas pasien rawat inap di Rumah sakit umum muhammadiyah Babat bahwa hampir seluruh pasien memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Hal ini salah satunya akibat dari timbulnya kepuasan yang dirasakan oleh seorang pasien. Kepuasan merupakan

pengukuran gap antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima. Setelah kepuasan sudah ada dalam diri seorang pasien maka timbul lah juga kepercayaan.

3) Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasi penelitian dijelaskan bahwa hampir seluruh pasien rawat inap menyatakan pelayanan keperawatan islami RSU Muhammadiyah Babat dengan kategori baik dan pasien rawat inap loyal terhadap RSU Muhammadiyah Babat. Didapatkan hasil uji korelasi pada tabel 5 diatas, diperoleh nilai p=0,000 dengan teraf signifkan p<0,05 maka H1 di terima, artinya ada hubungan pelayanan keperawatan islami dengan loyalitas pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Babat. Artinya bahwa pelayanan yang baik akan berdampak dalam menciptakan loyalitas bagi seorang pasien di suatu instansi pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan keperawatan islami memilik peranan yang penting untuk melahirkan loyalitas suatu pasien. Menurut Fuad (2017) yang menunjukkan bahwa keperawatan berbasis islami mampu mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap secara positif dan signifikan, lebih lanjut menguraikan bahwa satu unit perubahan skor pada pelayanan keperawatan berbasis islami akan menyebabkan perubahan skor pada loyalitas pasien rawat inap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masviro (2017) mengemukakan bahwa asuhan keperawatan islami mampu berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien, untuk itu perawat dan institusi penyedia layanan perlu selalu meningkatkan kualitas agar kepuasan dan loyalitas selalu terjaga. Hasil penilitian ini juga sesuai dengan pernyataan Anwar (2019) dalam penelitiannya bahwa penerapan perilaku pelayanan keperawatan berbasis Islami efektif dalam menciptakan loyalitas pada seorang pasien.

Terciptanya loyalitas pada pasien tentunya berasal dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di dapatkan setelah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. Kepuasan ini pada akhirnya mempengaruhi perilaku pasien khususnya loyalitas pasien yang terwujud dalam keinginan mengunakan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

5. Penutup

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hampir seluruh pasien rawat inap menyatakan pelayanan keperawatan berbasis islami di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat dengan kategori baik.
2. Hampir seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat memiliki loyalitas dengan kategori tinggi.
3. Terdapat hubungan pelayanan keperawatan berbasis islami dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.

2) Saran

1) Bagi Akademik

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian ataupun referensi di perpustakaan serta mengembangkan pengetahuan tentang hubungan pelayanan keperawatan berbasis islami dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembanding bagi dunia ilmu pengetahuan dalam memperkaya informasi.

2) Bagi Praktisi

(1) Bagi Intansi Penelitian

Dapat dijadikan bahan evaluasi diri dimana pelayanan keperawatan berbasis islami yang baik dapat menciptakan loyalitas seorang pasien dengan terus konsisten menjaga pelayanannya sesuai dengan prinsip – prinsip keperawatan berbasis islami yang secara professional, ramah, amanah, istiqomah, sabar dan iklas.

(2) Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman peneliti serta dapat mengembangkan ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan dan merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana keperawatan.

(3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan bahan kajian untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat menyempurnakan penelitian ini sebagai pembanding atau dengan metode lain dan penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya

agar penelitian ini dikembangkan guna melahirkan pengetahuan baru tentunya yang berhubungan dengan pelayanan Islami dan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar. M. (2019). Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan . Jakarta: Kencana.

Bakar, A. (2018). *Caring Islami untuk Meningkatkan Nyaman Psikospiritual*. Surabaya: Universitas Airlangga.

Budiwan, V. (2016). The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore. Procedia -Social and Behavioral Sciences UiTM Sarawak Procedia -Social and Behavioral Sciences, 224(224), 176–183. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.436.

Dhae. (2014). Tiap Tahun, 600 Ribu Orang Indonesia Berobat ke Luar Negeri. Retrieved March 20, 2018, from http://rona.metrotvnews.com/read/2014/10/21/308075/tiap-tahun-600-ribu-orang-indonesiaberobat-ke-luar-negeri

Fajar, M. I. dan Hasibuan, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam*. Jurnal EQUILIBIRIA. Vol 3, No 2.

Fuad. (2017). *Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Meuraxa Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh.

Lei & Jolibert. (2012). *A Three Model Comparison Of The Relationship Between Quality, Satisfaction And Loyality: An Empirical Study Of The Chinese Healthcare System*. Lei And Jolibert Bmc Health Services Researh. vol. 12.

Masviro. (2017). *Penerapan Pelayanan Keperawatan Islami Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.* Universitas Jember.

Mayasari, S. (2018). *Pengembangan Model Brand Loyality Berbasis Islami Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Airlangga.

Nuryani., Ismail, N. & Abdullah, A. (2017). *Loyalitas Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Pidie*. JUKEMA, 171.