

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Tgk. Di Tiro Sigli

Mona Agustina^{1*}, M. Yusuf², Rizkan Abqa³

¹SMPS Mishabudh Dhulam Al-aziziyah (MDA) Pidie Jaya - Aceh
*email: monaagustinasulaiman@gmail.com

²Dosen S2 Manajemen FEB Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, Bireuen - Aceh
email: myas72@gmail.com

³Dosen STIT Al Washliyah Aceh Tengah
email: abqa.mutuah@yahoo.com

Article history

Received:
Decemember 3, 2024
Accepted:
December 5, 2024
Published:
December 10, 2024

Page:
38 – 45

Keywords:
Trust, Service Quality,
Satisfaction,
Patient Loyalty



© 2023
Oleh authors. SingKite Journal;
Management, Business and
Entrepreneurship. Artikel ini
bersifat open access yang didis-
tribusikan di bawah syarat dan
ketentuan Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0
International License.

ABSTRACT: *The relationship between trust and quality of patient service has an impact on patient satisfaction, and this has implications for their loyalty in using and recommending the Hospital. This will be proven by this study. Using a sample of 325 outpatients, an inferential test was conducted quantitatively with path analysis. The results found that: 1) there is a direct and indirect influence of patient trust on satisfaction, through the service quality variable, of 25.13%. 2) there is a direct and indirect influence of service quality on patient satisfaction, through the patient trust variable, of 23.59%. 3) Simultaneously, patient trust and service quality affect patient satisfaction. 4) there is a direct and indirect influence of patient trust on patient loyalty, through the service quality variable, of 37.78%. 5) there is a direct and indirect influence of service quality on patient loyalty, through the patient trust variable of 25.4%. 6) The total influence of patient trust and service quality on patient loyalty, through the patient satisfaction variable, is 17.61%.*

ABSTRAK: Hubungan kepercayaan dan kualitas pelayanan pasien berdampak pada kepuasan pasien, dan hal ini berimplikasi pada loyalitasnya menggunakan dan merekomendasikan Rumah Sakit. Hal ini akan dibuktikan dengan penelitian ini. Menggunakan sampel pasien rawat jalan sebanyak 325 pasien, secara kuantitatif dilakukan uji inferensial dengan analisis jalur. Hasilnya ditemukan bahwa: 1) terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kepercayaan pasien terhadap kepuasan, melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 25,13%. 2) terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kepercayaan pasien, sebesar 23,59%. 3) Secara simultan kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien. 4) terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, melalui variabel kualitas pelayanan, sebesar 37,78%. 5) terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, melalui variabel kepercayaan pasien sebesar 25,4%. 6) Besarnya pengaruh total kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, melalui variabel kepuasan pasien sebesar 17,61%.

1. Pendahuluan

Tuntutan bidang pelayanan kesehatan harus kini mengubah diri kearah orientasi pelanggan. Rumah sakit berusaha membangun strategi pemasaran yang menaikkan kepercayaan di masyarakat dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Loyalitas pelanggan ini muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pelanggan (Wijayanti, 2018). Dimana kepuasan pasien merupakan perasaan individual atas kesenangan atau kekecewaan atas hasil dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk/pelayanan dengan harapannya.

Berhasil atau tidaknya rumah sakit ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah menumbuhkan kepercayaan pasien. Rotters (Prima, 2015) kepercayaan adalah harapan dari seseorang atau kata lainnya adalah dapat dipercaya. Kepercayaan memiliki tiga aspek meliputi kredibilitas, integritas, dan niat baik (Djati dan Ferrinadewi, 2016).

Dan perlu dicatat, sebagai pusat layanan kesehatan rumah sakit tidak hanya dokter yang harus memiliki *track record* yang baik, juga sistem pelayanan seperti pelayanan tenaga perawat juga harus baik. Agar pasien percaya dan nyaman di rawat disana, yang pada gilirannya akan merekomendasikan rumah sakit tersebut pada keluarga dan rekan-rekannya.

Roza dan Kamaruddin K. (2023) menyatakan hal yang paling urgen menjadi fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen, adanya pelayanan secara prima dan menyenangkan bagi pengguna jasa. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh konsumen. Konsumen akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan, berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka.

Masalah yang juga masih banyak dikeluhkan oleh pasien tentang Rumah Sakit Daerah, berkaitan masih rendahnya kualitas pelayanan sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Tidak hanya berkaitan dengan fasilitas peralatan yang diberikan rumah sakit, fisik gedung rumah sakit serta tersedianya dokter ahli tetapi juga menyangkut komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien sehingga pasien merasakan kenyamanan dari kualitas pelayanan yang diberikan (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Susanti, 2017). Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan tingginya angka ketidakpuasan yang terjadi di beberapa rumah sakit milik pemerintah daerah (Dezolla, 2017), seperti halnya dengan RSUD Tgl. Di Tiro Sigli provinsi Aceh.

Hal ini juga ditemukan dari penelitian Abqa R., Konadi W., Musrizal (2023) dan Lili Y. R. dan Yusuf (2020) bahwa kualitas pelayanan berdampak positif kepuasan pasien, dengan kontribusi secara langsung dan tidak langsung, juga aspek komunikasi interpersonal petugas RSUD. Dan Abqa & Azhari (2022) merekomendasikan perlunya bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai RSUD dalam menciptakan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, dan efektivitas kerja pegawai agar terus terjaga dan meningkat dari waktu ke waktu, karena ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

2. Metode Penelitian

Metode dan Variabel Penelitian

Penelitian mengkaji masalah kepuasan berimplikasi pada loyalitas pasien Rumah Sakit, dengan studi pada RSUD Tgl Di Tiro Sigli provinsi Aceh. Merupakan penelitian survei terhadap 325 pasien rawat Jalan, menggunakan angket secara kuantitatif asosiatif yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Marwan et al, 2023). Variabel penelitian dikonsepsikan berikut ini:

Tabel 1. Konsep Variabel dan Dimensi

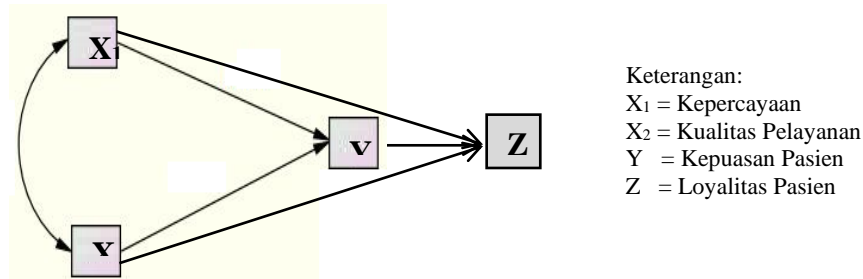
Definisi	Dimensi
Kepercayaan adalah kesediaan satu pihak dalam menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan ekspektasi bahwa pihak lain akan memberikan perlakuan sesuai dengan apa yang diinginkan, meskipun kedua belah pihak tersebut belum mengenal antar satu dengan yang lain dan dapat menjalin hubungan dalam jangka Panjang (Nuridin, 2018)	Integritas Kompetensi Kepercayaan Partisipasi
Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan (Kotler, 2019)	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) Kehandalan (<i>reliability</i>) Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Jaminan (<i>assurance</i>) Empati (<i>empathy</i>)
Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien (Pohan, 2017)	Kepuasan terhadap: Akses pelayanan kesehatan Mutu pelayanan kesehatan Proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia Sistem pelayanan kesehatan

Loyalitas pasien berkaitan dengan kepuasan keseluruhan dengan produk atau pelayanan jasa setelah beberapa pembelian dan pengalaman mereka dari waktu ke waktu. (Meesala and Paul, 2018)

*Liking the Brand
Commitment
Immunity
Referral*

Metode Analisa Data

Karena antar variabel eksogen terdapat hubungan kausak dan menggunakan variabel intervening, penelitian dilakukan secara inferensial, dengan model jalur, agar dapat dicari pengaruh variabel bebas atau eksogen pada variabel endogen (Marwan et al., 2023). Model yang dibentuk sesuai struktur berikut:



Gambar 1. Model Struktural Analisis Jalur

Digunakan sampel pasien rawau jalan dengan status pengobatan berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Sampel pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Tgk. Di Tiro Sigli

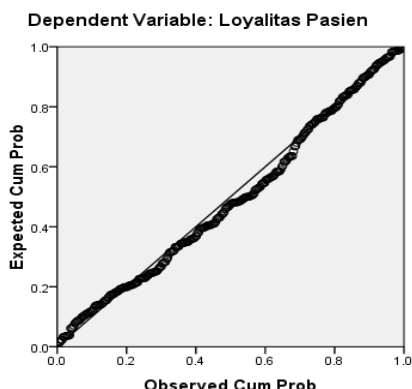
No	Poliklinik	Jumlah Pasien (Sampel)
1	Bedah Umum	25
2	Bedah Urologi	18
3	Bedah Orthopedi	14
4	Anak	30
5	Mata	27
6	Paru	25
7	Endokrin	27
8	Penyakit Dalam	25
9	Jantung	29
10	Kebidanan	30
11	Saraf	15
12	Jiwa	10
13	Tht-Kl	12
14	Gigi Dan Mulut	17
15	Kulit Dan Kelamin	14
16	Bedah Saraf	7
	Total	325

Pengujian Asumsi Klasik

Dalam menggunakan analisis statistic ini (analisis jalur), maka disyaratkan data berdistribusi normal dan terpenuhi asumsi klasik, yakni linieritas, heterosidasitas dan multikolinieritas.

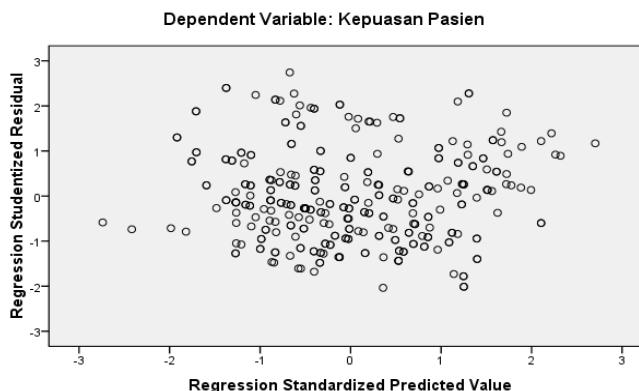
Hasil Pengujian Normalitas dapat dilihat pada gambar 2 berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas

Scatterplot



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Dan uji heterokedastisitas dengan mengamati pola pada *scatterplot*, hasilnya (gambar 3) disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi dan layak dipakai.

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas yang disebut dengan multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepercayaan Pasien	.570	1.755
Kualitas Pelayanan	.570	1.755

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel bebas yang memiliki nilai *Variance Inflation Factor* dibawah 10 dan mempunyai angka *Tolerance* diatas 0. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model regresi.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

1). Pengujian Intrumen Penelitian

Untuk lebih meyakinkan bahwa butir-butir yang mengukur variabel dalam angket, akurat dan dapat diandalkan, maka perlu dilakukan pengecekan dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas, dari 12 (dua belas) butir mengukur variabel kepercayaan pasien, semua valid dengan nilai korelasi tertinggi 0,710 dan terendah 0,483.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan 19 (Sembilan belas) butir, juga semua valid dengan nilai korelasinya tertinggi 0,767 dan terendah 0,391. Variabel kepuasan pasien menggunakan 13 (tiga belas) butir juga valid, dimana nilai korelasi tertinggi 0,594 dan terendah 0,486. Lalu variabel loyalitas memiliki validitas sedang yang diukur sejumlah 8 (delapan) butir pernyataan, korelasi tertinggi 0,637 dan terendah 0,396.

Sehingga tingkat reliabilitas dengan *alpha Combach*. masuk dalam kategori tinggi, yakni:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kepercayaan Pasien	0,818	12	Reliable Tinggi
Kualitas Pelayanan	0,912	19	Reliable Tinggi
Kepuasan Pasien	0,809	13	Reliable Tinggi
Loyalitas Pasien	0,675	8	Reliable sedang

2). Hasil Analisis Jalur

a). Hasil Analisis Jalur Antara Kepercayaan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Model-1)

Penelitian dilakukan terhadap 325 orang pasien rawat jalan pada RSUD Tgk. Di Tiro Sigli. Dengan model analisis jalur yang menentukan pengaruh variabel kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Adapun pembuktian hipotesis secara simultan (keseluruhan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Uji Model-1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1401.454	2	700.727	35.570	.000 ^a
Residual	6343.315	322	19.700		
Total	7744.769	324			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel diatas, menunjukkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 35,570$ sementara nilai F_{tabel} ($n = 325$) pada tingkat signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 2,39. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai koefisien jalur antar variabel eksogen (kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pasien, berikut:

Tabel 6. Taksiran Koefisien Jalur

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.116	2.168		13.430	.000
	Kepercayaan Pasien	.223	.061	.345	3.669	.000
	Kualitas Pelayanan	.115	.035	.322	3.327	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 6, diketahui nilai koefisien jalurnya, dan hasil uji keduanya signifikans.

b). Hasil Analisis Jalur Antara Kepercayaan Pasien dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Model-2)

Adapun pembuktian hipotesis secara simultan (keseluruhan) dari model-2 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Uji Model Analisis Secara Simultan Model-2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2 Regression	447.682	2	223.841	26.885	.000 ^a
Residual	2680.921	322	8.326		
Total	3128.603	324			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kepercayaan pasien

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien rawat jalan

Tabel diatas, menunjukkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 26,885$ sementara nilai F_{tabel} 2.39. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian secara bersama-sama variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat yang diteliti.

Nilai koefisien jalur antar variabel eksogen (kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap loyalitas dengan hasil:

Tabel 8. Taksiran Koefisien Jalur Model-2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
2 (Constant)	19.236	1.409		13.649	.000
Kepercayaan Pasien	.163	.039	.481	4.118	.000
Kualitas Pelayanan	.042	.023	.328	3.879	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 8, diketahui nilai koefisien jalurnya, dan kedua variabel eksogen dinyatakan signifikans berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan yang diteliti.

3). Pembahasan

a). Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung Kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, dengan oefisien jalur ($\rho_{yx1} = 0,345$). Maka pengaruh langsung sebesar : $(0,345)^2 \times 100\% = 11,90\%$. Besarnya pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, karena adanya hubungan kausal dengan variabel kualitas pelayanan yang dihitung = $(0,345)(0,656)(0,322) \times 100\% = 13,23\%$. Berdasarkan hal diatas, maka pengaruh total kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kualitas pelayanan, yakni: $11,90\% + 13,23\%$ diperoleh sebesar $25,13\%$.

b). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien jalur ($\rho_{yx2} = 0,322$). Maka pengaruh langsung sebesar : $(0,322)^2 \times 100\% = 10,36\%$. Besarnya pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien , sebesar $(0,322)(0,656)(0,345) \times 100\% = 13,23\%$. Dan pengaruh total kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, melalui variabel kepercayaan pasien, yakni: $10,36\% + 13,23\%$ diperoleh sebesar $23,59\%$.

c). Analisis Korelasi dan Determinasi

Disamping dari statistik nilai koefisien jalur dalam model regresi diatas, juga dapat dipantai dari nilai statistik koefisien korelasi dan determinasi (R-square), hasilnya sebagai berikut:

Tabel 9. Koefisien Korelasi dan Determinasi Model-1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 ^a	.581	.176	4.438	1.554

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hasil analisis koefisien korelasi diperoleh R sebesar 0,725 menjelaskan hubungan antara variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan, berhubungan cukup erat dengan derajat 0,581. Dan determinasi atau R-square sebesar 0,581 menjelaskan bahwa kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 58,1%.

Juga hubungan antara kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan, terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai korelasi dan determinasi (R^2) yakni:

Tabel 10. Koefisien Korelasi dan Determinasi Model-2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.878 ^a	.643	.138	2.885	1.981

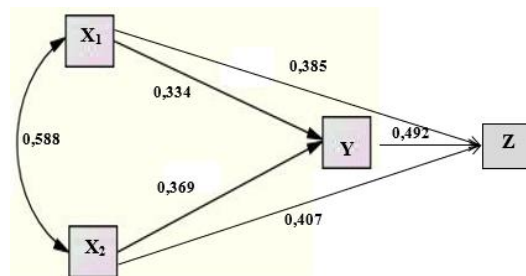
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kepercayaan pasien

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien rawat jalan

Hasil analisis koefisien determinasi atau R-square sebesar 0,643 yang secara statistik menjelaskan bahwa kontribusi faktor kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 64,3%.

4. Simpulan

Permasalahan yang diteliti, menggunakan model analisis struktural dari rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam gambar berikut:



Gambar 4. Hasil Diagram Jalur Penelitian

Maka disimpulkan, pengaruh masing-masing variabel baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Besarnya pengaruh variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien secara langsung sebesar (0,345).
- Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara langsung sebesar (0,322).
- Besarnya pengaruh variabel kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan secara langsung sebesar (0,481).
- Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan secara langsung sebesar (0,328).
- Besarnya pengaruh variabel loyalitas pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien secara langsung sebesar (0,547).
- Besarnya pengaruh variabel kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui kepuasan pasien (Y) adalah: $(0,345) + (0,547) = 8,92\%$.
- Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan melalui kepuasan pasien (Y) adalah: $(0,322) + (0,547) = 8,69\%$
- Berdasarkan hal diatas, maka dapat dihitung besarnya pengaruh total kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan, melalui variabel kepuasan pasien yakni: $8,92\% + 8,69\%$ diperoleh sebesar 17,61%.

Daftar Pustaka

- Adi, Prima Septa. (2015). Pengaruh Profitabilitas, Risiko Keuangan, Nilai Perusahaan, Kepemilikan Manajerial, dan Devidend Payout Ratio Terhadap Praktik Perataan Laba. *JOM FEKON* Vol. 2 Nomor 1 Februari 2015.
- Agustina, N. A., Sumowo, S., & Wijayanti, B. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga terhadap keputusan Pembelian. 3(2), 186–196.
- Delsa, Dezolla (2017) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Word Of Mouth, Dan Minat Berkunjung Kembali Di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Masters thesis*, Universitas Andalas.
- Ferrinadewi, Erna (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ida Roza dan Kamaruddin Kamarudiin (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Jadi Farma Kabupaten Pidie Jaya, *Singkite - Management, Business and Entrepreneurship Journal*, 2(3): 36-45. ISSN 2964-9730 (Online)
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.

- Lili Yuliani Ridwan dan M. Yusuf (2020). The Effect of Quality Service and Location on Patient Satisfaction Implications are on Loyalty of Pathway Patients District (Case Study at Bireuen Medical Center Hospital Bireuen), *Jurnal Kebangsaan*, .8(16):1-9, Diambil dari <http://pkts.uniki.ac.id/index.php/jkb/article/view/104>
- Marwan, Konadi, W., Kamaruddin, Sufi, I., & Akmal, Y. (2023). *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25* (Azhari (ed.); Kedua). Medan: CV. Media Kreasi Group.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Nuridin. 2018. Effect Of Service Quality And Quality Of Products to Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable In PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal Of Business And Applied Social Science*. ISSN. 2469-6501. Vol. 4.
- Pohan, and C Anwar (2017). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis* edisi revisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rizkan Abqa & Konadi W., Musrizal (2023). Analisis Kepuasan Pasien berdasarkan aspek Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal (Studi pada Pasien RSUD Datu Beru Takengon Aceh Tengah), *indOmera*, 4(8), 88-87, e-ISSN:2721-382X, DOI: 10.55178/idm.v4i8.419
- Rizkan Abqa dan Azhari A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Disiplin Kerja, Motivasi, Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon, *indOmera: Jurnal Manajemen*, 3(5): 39-47 DOI: <https://doi.org/10.55178/idm.v3i5.232>