
HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI DOKTER DAN DOKTER GIGI DENGAN LOYALITAS PASIEN

Yashinta Octavian Gita Setyanda, Rizanda Machmud, Abdi Setya Putra

Program Studi Kesehatan Masyarakat, FK Universitas Andalas

corresponding author e-mail: yashinta.setyanda@gmail.com

KATA KUNCI

Komunikasi dokter dan dokter gigi, Loyalitas Pasien, RS Izza Cikampek

ABSTRAK

Pendahuluan: Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri rumah sakit. Pembentukan hubungan yang kuat dengan pelanggan hingga terciptanya loyalitas merupakan faktor kunci bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan *market share* dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Menurut beberapa literatur, loyalitas pelanggan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, diantaranya komunikasi dokter. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis hubungan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat analitik dengan desain penelitian berupa *cross sectional* kepada 400 orang pasien. Analisis data penelitian menggunakan uji *Chi-Square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi dengan loyalitas pasien di RS Izza Cikampek ($p=0,000$, $OR=9,503$). **Simpulan:** Sangat penting bagi manajemen untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi agar dapat menyelesaikan masalah penurunan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

KEYWORDS

Communication of doctor and dentist, Patient loyalty, Izza Hospital Cikampek

ABSTRACT

Introduction: The era of globalization has created challenges for all types of industries to compete, including the hospital industry. The formation of strong relationships with customers to create loyalty is a key factor for the hospital to be able to increase market share and a sustainable competitive advantage. According to some literature, hospital customer loyalty is influenced by various factors, including doctor communication. This study aimed to analyze the relationship between the quality of communication between doctors and dentists with patient loyalty in the inpatient room of Izza Hospital Cikampek. **Method:** This study used quantitative approach analytics with a cross-sectional research design for 400 patients. Analysis of research data using the *Chi-Square* test. **Result:** The results showed that there was a significant relationship between the quality of communication between doctors and dentists with patient loyalty at Izza Hospital Cikampek ($p=0.000$, $OR = 9,503$). **Conclusion:** Therefore, hospital management needs to keep evaluating and improving the quality of communication between doctors and dentists to solve the problem of decreasing patient loyalty to the hospital.

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri rumah sakit. Pembentukan hubungan yang kuat dengan pelanggan hingga terciptanya loyalitas merupakan faktor kunci bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan *market share* dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Kebutuhan akan loyalitas pasien ini telah disadari oleh banyak rumah sakit di dunia sehingga banyak penelitian mencari bagaimana cara meningkatkan loyalitas rumah sakit serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, bahkan di beberapa negara menjadikan angka loyalitas sebagai standar dalam menentukan rumah sakit terbaik.¹

Kebutuhan akan loyalitas pasien ini sayangnya masih belum disadari oleh banyak rumah sakit di Indonesia. Kebutuhan akan loyalitas pasien ini masih belum disadari oleh banyak rumah sakit di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari pola penurunan loyalitas pasien di beberapa rumah sakit berdasarkan rendahnya kunjungan ulang pasien lama kepada rumah sakit tersebut. Penelitian Utari (2018) di RSUD Haji Makassar menunjukkan bahwa adanya penurunan kunjungan pasien lama dalam kurun waktu 3 tahun, dimana pada tahun 2015 total kunjungan pasien lama berjumlah 3.916 orang dan menurun pada tahun 2016 dan 2017 menjadi 3.725 orang dan 2.566 orang. Selain itu, Rumah Sakit Mata Nasional Cicendo juga mengalami hal yang sama,

dimana angka kunjungan pasien menurun dari angka 5.058 orang pada tahun 2016, menjadi 4.687 orang dan 3.488 orang pada tahun 2017-2018. Hal serupa juga dialami oleh RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Jumlah kunjungan pasien lama menurun dari angka 112.120 orang pada tahun 2017, menjadi 99.051 orang pada tahun 2018, dan menurun kembali di tahun 2019 menjadi 93.676 orang.²

Loyalitas pasien yang rendah dapat menurunkan keuntungan bagi rumah sakit itu sendiri. Berdasarkan data *Fibroblast* (2018), masalah penurunan loyalitas pasien dan menyebabkan kebocoran pasien di suatu institusi kesehatan hingga menurunkan sedikitnya 10% dari pendapatan rumah sakit tersebut.³ Arab *et al* (2012) juga menyebutkan biaya yang dibutuhkan dalam menarik pelanggan baru 6 kali lipat lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan yang sudah ada.⁴ Selain itu, pasien baru juga biasanya membutuhkan biaya pemeriksaan yang jauh lebih tinggi dibandingkan pasien lama. Rogg (2013) memperkirakan suatu instansi kesehatan dapat mengeluarkan biaya 580.526 USD per tahunnya untuk pemeriksaan ulang karena pasien baru.⁵

Kondisi penurunan loyalitas rumah sakit juga nampak terjadi di Rumah Sakit (RS) Izza Cikampek. Berdasarkan data kunjungan rawat inap RS Izza Cikampek menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien dalam tiga tahun terakhir. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 ialah sebesar 8.914 orang

dan menurun pada tahun 2018 serta 2019 yang hanya berjumlah 7.373 dan 7.241 orang. Dari pengamatan, proporsi penurunan terbesar kunjungan rawat inap RS Izza ialah pada kunjungan pasien lama yang menurun dari angka 65,4% pada tahun 2017, menjadi 56,3% pada tahun 2018 dan 46% pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan masih rendahnya loyalitas pasien rawat inap di RS Izza Cikampek.

Menurut beberapa literatur, loyalitas pelanggan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, diantaranya komunikasi dokter. Dalam profesi kesehatan, komunikasi efektif dengan pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dan diterapkan oleh dokter atau dokter gigi dalam pelayanannya di rumah sakit. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah.⁶ Penelitian Suparyo (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan tingkat loyalitas pasien. Komunikasi pasien-dokter sangat berpengaruh dengan loyalitas dan sangat penting bagi dokter untuk mendapatkan pelatihan *skill* komunikasi semenjak saat kuliah sampai di institusi tempat mereka bekerja.⁷⁻⁹

Selain itu, Caresya (2016) juga menyatakan dokter gigi diharuskan menguasai keterampilan dalam berkomunikasi karena perawatan gigi dan mulut dalam pandangan masyarakat masih dianggap perawatan yang menakutkan. Penguasaan keterampilan berkomunikasi diharapkan dapat mengubah pandangan masyarakat tersebut. Pasien nantinya juga diharapkan lebih meningkat loyalitasnya serta lebih mematuhi aturan perawatan yang akan membantu keberhasilan terapi. Persepsi masyarakat terhadap perawatan gigi menjadi positif, masyarakat lebih dekat dengan dokter gigi dan akan meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut pasien.¹⁰

Peneliti telah melakukan *pre-survey* kepada 10 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Izza, dan didapatkan hasil 6 orang menyatakan memiliki pengalaman yang kurang baik. Dari 6 orang tersebut 3 orang mengeluhkan komunikasi dokter, 2 orang mengeluhkan daya tanggap petugas, dan 1 orang mengeluhkan komunikasi pengobatan sebagai faktor yang paling bermasalah. Kemudian saat ditanyakan faktor utama mereka dalam memilih rumah sakit, 6 orang menyebutkan faktor komunikasi dokter dan dokter gigi sebagai alasan utama mereka memilih rumah sakit, sedangkan 4 orang lainnya menyatakan kondisi rumah sakit sebagai pertimbangan utama mereka. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis “Hubungan kualitas

komunikasi dokter dan dokter gigi dengan loyalitas pasien”.

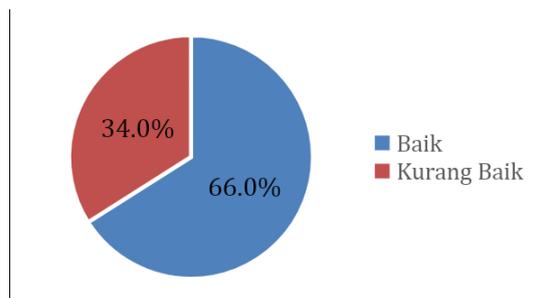
METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat analitik. Desain penelitian berupa *cross sectional* dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel dari penelitian ini sebanyak 400 orang pasien. Sampel diambil secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan cara mengacak pasien rawat inap berdasarkan kelipatan sampai diperoleh sampel sebanyak 400 orang pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadopsi dari HCAHPS *Survey* yang dirancang oleh *Centers for Medicare and Medicaid Service (CMS)* dan *The Picker Patient Experience Questionnaire* yang dirancang oleh Jenkinson

HASIL

Komunikasi Dokter dan Dokter Gigi

Keterampilan komunikasi dan interpersonal seorang dokter mencakup kemampuan untuk mengumpulkan informasi untuk memfasilitasi diagnosis yang akurat, menasihati dengan tepat, memberikan instruksi terapeutik, dan membangun hubungan perawatan dengan pasien. Distribusi frekuensi pasien berdasarkan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi dapat dilihat pada **Gambar 1**.

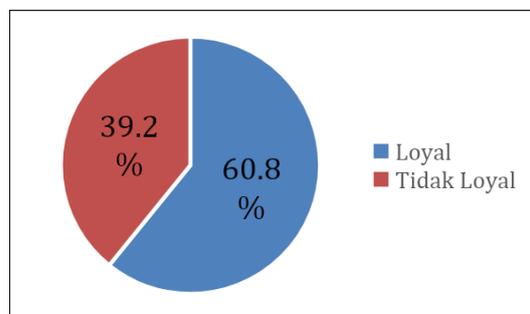


Gambar 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi Dokter dan Dokter Gigi di Ruang Rawat Inap RS Izza Cikampek

Hasil analisis menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menilai kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi di ruang rawat inap RS Izza Cikampek memiliki penilaian yang baik. Frekuensi pasien yang menyatakan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi baik ialah 66% dan kurang baik sebanyak 34%.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien dinilai berdasarkan kecenderungan mereka dalam melakukan pembelian ulang, pembelian lebih, menarik pelanggan baru, serta bertahan dengan banyaknya pesaing yang lain. Angka distribusi frekuensi variabel penelitian untuk loyalitas pasien dapat dilihat pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RS Izza Cikampek

Berdasarkan gambar, lebih dari separuh responden yakni 60,8%, berada dalam kategori pasien yang tergolong loyal dan hanya 39,2% yang tidak loyal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek tergolong loyal terhadap pelayanan rumah sakit.

Hubungan Kualitas Komunikasi dokter dan Dokter Gigi dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RS Izza Cikampek

Hubungan pengalaman pasien dengan loyalitas pasien dinilai dengan menggunakan uji *chi-square*. Hasil uji analisis dapat dilihat pada **Tabel 1** sebagai berikut.

Tabel 1. Hubungan Kualitas Komunikasi dokter dan dokter gigi dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap RS Izza Cikampek

Komunikasi dokter dan dokter gigi	Loyalitas Pasien				OR	p-value
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%		
Baik	206	78,0	58	22,0	9,503	0,000
Kurang Baik	37	27,2	99	72,8		

Tabel 1 menunjukkan dari 264 responden dengan Kualitas Komunikasi dokter dan dokter gigi yang baik memiliki tingkat loyalitas baik sebesar 78% (206 orang). Sedangkan pada responden dengan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi buruk, memiliki tingkat loyalitas yang rendah yaitu sebesar 37%. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai $p=0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < 0,05$ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara

kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek.

PEMBAHASAN

Komunikasi dokter dan dokter gigi

Kualitas Komunikasi dokter dan dokter gigi di RS izza Cikampek sudah tergolong baik dengan persentase 66%. Hasil ini sesuai dengan penelitian Hitawala (2020) yang mendapatkan nilai baik (68,8%) dari pasien untuk komunikasi dokter. Keterampilan komunikasi dan interpersonal seorang dokter mencakup kemampuan untuk mengumpulkan informasi untuk memfasilitasi diagnosis yang akurat, menasihati dengan tepat, memberikan instruksi terapeutik, dan membangun hubungan perawatan dengan pasien. Ini adalah keterampilan klinis inti dalam praktik kedokteran, dengan tujuan akhir mencapai hasil terbaik dan kepuasan pasien. ini sesuai dengan penelitian.^{11, 12}

Berbeda dengan hasil penelitian ini, penelitian Qotimah (2008) menyebutkan 27,40% pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kalisat Jember yang menjadi responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter, karena merasa penjelasan dokter yang sangat minim tidak sesuai dengan harapan dari pasien sendiri.¹³ Fong Ha *et al* (2010) menemukan bukti yang meyakinkan bahwa jika pasien merasa dokter mereka komunikator yang efektif, pasien menganggap dokter tersebut kompeten secara

teknis dan akan memberikan perawatan yang tepat dan efektif.

Meskipun kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh hal lainnya, seperti menurut *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS) yaitu komunikasi perawat, komunikasi dokter, lingkungan rumah sakit, daya tanggap, manajemen nyeri, komunikasi pengobatan, dan informasi kepulangan.¹⁴ Namun komunikasi dalam disiplin medis adalah keterampilan klinis dasar pembentuk kompetensi klinis seorang dokter, bersama dengan pengetahuan klinis, kemampuan menyelesaikan masalah dan pemeriksaan fisik. Di samping itu, kompetensi komunikasi merupakan salah satu area dalam kompetensi dalam standar kompetensi dan pendidikan dokter.¹²

Loyalitas Pasien

Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek. Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹⁵ Loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang

yang konsisten. Loyalitas pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap perubahan jasa, misalnya mereka merekomendasikan kepada orang terdekat untuk membeli.¹⁶

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada 400 responden, terdapat 60,8% pasien yang loyal karena memang dianggap baik oleh responden, kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diterima serta adanya rekomendasi dari keluarga yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS Izza Cikampek. Pada kategori tidak loyal terdapat 39,2% yang tidak loyal dengan alasan bahwa RS Izza Cikampek bukan rumah sakit favorit pasien serta adanya rasa ketidakpuasan dengan pelayanan yang ada dengan membandingkan pelayanan yang didapatkan di rumah sakit lain. Rumah sakit juga perlu membuat hambatan agar pelanggan tidak mudah pindah ke merek lain (*constructing barrier to switching*). Dalam hubungannya dengan loyalitas pasien, strategi ini dapat dikategorikan sebagai *switching barrier* atau hambatan pindah. Triton (2008) menerangkan bahwa *switching barrier* merupakan usaha perusahaan untuk menciptakan kondisi keengganan pada konsumen untuk berganti pemasok/perusahaan. Strategi *switching barrier* ini cocok untuk tipe konsumen yang sering berpindah-pindah *brand* atau *switcher*.¹⁷

Hubungan Kualitas Komunikasi dokter dan dokter gigi dengan Loyalitas Pasien

Dari hasil penelitian, kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,000$. Nilai OR pada penelitian ini sebesar 9,503, yang menunjukkan bahwa dengan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi yang baik di RS Izza Cikampek, dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 9,503 kali. Hasil ini sejalan dengan Suparyo (2015), bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas komunikasi dokter-pasien dengan tingkat loyalitas pasien. Komunikasi pasien-dokter sangat berpengaruh dengan loyalitas dan sangat penting bagi dokter untuk mendapatkan pelatihan *skill* komunikasi semenjak saat kuliah sampai di institusi tempat mereka bekerja.⁷⁻⁹

Ariadi (2010) juga meneliti hubungan mutu pelayanan dokter rawat jalan berhubungan dengan kepuasan dan pembentukan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Sejalan dengan penelitian Fatmawati (2016) yang mendapatkan mutu pelayanan dokter sehubungan dengan hubungan interpersonal, ketersediaan informasi, dan keterlibatan pasien dalam pengobatan berhubungan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.^{18,19}

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adnan (2009) tentang membangun loyalitas pasien melalui peningkatan efektivitas komunikasi dokter

dan pasien menyatakan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas komunikasi dokter gigi-pasiennya dengan loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien, itu terjadi karena pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh dokter gigi.²⁰ Hal yang sama juga dipaparkan oleh Sari (2020) yang meneliti hubungan kepuasan dan loyalitas di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, dimana didapatkan responden menilai sangat puas terhadap dimensi komunikasi interpersonal yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.²¹

Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Komunikasi memegang peranan sangat penting dalam pelayanan kesehatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan atau interaksi petugas kesehatan dengan pasien untuk menunjang kesembuhan pasien. Sehingga hubungan komunikasi interpersonal dokter dan pasien menentukan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien sangat terpengaruh terhadap komunikasi interpersonal dokter ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain.²²

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas komunikasi dokter dan dokter

gigi dengan loyalitas pasien di RS Izza Cikampek. Oleh sebab itu sangat penting bagi RS Izza Cikampek untuk meningkatkan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi agar dapat menyelesaikan masalah penurunan loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

REFERENSI

1. What do you really know about patient loyalty? [press release]. Becker's Hospital Review 2017.
2. Utari Uleng. Hubungan Pengalaman Pasien dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*. 2018;1.
3. Fibroblast. Patient Leakage: A New Survey Highlights High Costs, Limited Control. 2018.
4. Arab M., Tabatabaei S. G., Rashidian A., Forushani A. R., Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iran J Public Health*. 2012;41(9):71-7.
5. Rogg J. G., Rubin J. T., Hansen P., Liu S. W. The frequency and cost of redundant laboratory testing for transferred ED patients. *Am J Emerg Med*. 2013;31(7):1121-3.
6. Aliah. Analisis perbedaan karakteristik sosial ekonomi terhadap persepsi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar: Universitas Hasanuddin; 2010.
7. Unal O., Akbolat M., Amarat M. The influence of patient-physician communication on physician loyalty and hospital loyalty of the patient. *Pak J Med Sci*. 2018;34(4):999-1003.
8. Astuti Herni Justiana. Patient Loyalty to Healthcare Organizations: Relationship Marketing and Satisfaction *International Journal of Management and Marketing Research*. 2014;7(2):39-56.
9. Consumerism: Earning Patient Loyalty and Market Share [press release]. Press Ganey Associates, Inc 2015.
10. Caresya Galdhisia Devita, Meilawaty Zahara, Hadnyanawati Hestieyonini. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 2016;3(3).
11. Hitawala Asif, Flores Monica, Alomari Mohammad, Kumar Sany, Padbidri Vinay. Improving Physician-patient and Physician-nurse Communication and Overall Satisfaction Rates: A Quality Improvement Project. *Cureus*. 2020;12(4).
12. Ha Jennifer Fong, Longnecker Nancy. Doctor-Patient Communication: A Review. *Oschner J*. 2010;10(1):38-43.
13. Qotimah AK. Hubungan antara Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Tenaga Dokter dan Perawat dengan Loyalitas Pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Inap RSUD Kalisat Jember. Jember: Universitas Jember; 2008.
14. CMS. HCAHPS: Patients' Perspectives of Care Survey. Centers for Medicare and Medicaid Service; 2020.
15. Hurriyati Ratih. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabetha; 2015.
16. Tjiptono Fandy. Strategi Pemasaran. Edisi 3 ed. Yogyakarta: ANDI; 2008.
17. Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: ANDI; 2010.
18. Ariadi. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Semarang: Universitas Diponegoro; 2010.
19. Fatmawati Tati, Susanto. Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2016;5(2):150-6.
20. Adnan IZ. Membangun loyalitas pasien melalui peningkatan efektivitas komunikasi dokter-pasien. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 2009;1(2):11-26.
21. Sari Multia Ranum, Ardiwirastuti Ilvana, Harviandani Berliana Septy. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata*. 2020;7(1).
22. Mirnawati. Hubungan komunikasi interpersonal Perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *E-Journal Psikologi*. 2014;2(1):44-52.