



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo

Achmad Nugroho¹, Juli Herman², Muhammad Irfan Ilmi³

^{1,2,3}Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut, Indonesia

E-mail: achmad.nugroho.dik63@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-08-05 Revised: 2025-09-12 Published: 2025-10-18 Keywords: <i>Physician Communication;</i> <i>Patient Satisfaction;</i> <i>Patient Loyalty.</i>	This study aims to analyze the effect of physician communication on patient loyalty through patient satisfaction in the Urology Subdepartment of Dr. Mintohardjo Naval Hospital, while also identifying policies, strategies, and efforts to enhance patient satisfaction. The research employed a quantitative descriptive method using surveys and developmental studies, involving 134 patient respondents, and was analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS version 4. The findings indicate that although the quality of medical services and facilities contributes to improving patient satisfaction, effective physician-patient communication and attention to patient needs play a more dominant role in fostering loyalty. Therefore, patient loyalty is not only determined by the quality of services and facilities but is strongly influenced by the quality of interaction, empathy, and clarity of information provided by physicians during healthcare services.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-08-05 Direvisi: 2025-09-12 Dipublikasi: 2025-10-18 Kata kunci: <i>Physician Communication;</i> <i>Patient Satisfaction;</i> <i>Patient Loyalty.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada Subdepartemen Urologi RSAL Dr. Mintohardjo, sekaligus mengidentifikasi kebijakan, strategi, dan upaya yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei dan studi pengembangan, melibatkan 134 responden pasien, serta dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan medis dan fasilitas memang berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien serta perhatian terhadap kebutuhan pasien terbukti memiliki peran yang lebih dominan dalam membangun loyalitas. Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu layanan dan fasilitas, tetapi sangat bergantung pada kualitas interaksi, empati, serta kejelasan informasi yang diberikan dokter dalam proses pelayanan kesehatan.

I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi persaingan yang Dalam era globalisasi dengan persaingan yang semakin ketat di industri kesehatan, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Pasien yang merasa puas terhadap layanan kesehatan cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, baik dengan kembali menggunakan layanan rumah sakit maupun merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pasien ini menjadi aset penting bagi rumah sakit dalam mempertahankan keberlanjutan, meningkatkan citra, dan memperluas jangkauan layanan.

Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien dengan gangguan urologi yang kompleks, seringkali memerlukan perawatan intensif dan jangka panjang. Namun, beberapa tantangan masih

dihadapi, antara lain keterbatasan jumlah dokter yang menyebabkan antrian panjang dan penundaan tindakan medis, perbedaan daya tangkap pasien yang memicu kesalahpahaman dengan dokter, serta keterbatasan fasilitas yang dapat menurunkan kepuasan pasien. Selain itu, ekspektasi pasien yang tidak realistis terhadap hasil pengobatan juga dapat menimbulkan kekecewaan apabila tidak terpenuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi dokter merupakan faktor krusial dalam membangun kepuasan sekaligus loyalitas pasien (Berry, Leonard, 2007).

Dalam konteks Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo, kualitas layanan medis yang konsisten serta komunikasi yang efektif, empatik, dan jelas antara dokter dan pasien menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan yang tinggi pada akhirnya akan memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit, tercermin dari kecenderungan pasien

untuk tetap berobat, mematuhi rencana pengobatan, dan memberikan rekomendasi positif. Untuk itu, kebijakan peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi dokter yang berfokus pada kepuasan pasien sangat penting diterapkan.

Strategi yang dapat dilakukan mencakup standarisasi prosedur operasional pelayanan, pelatihan komunikasi empatik bagi tenaga medis, serta penguatan sistem umpan balik pasien guna mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan layanan. Upaya konkret dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan cepat dan nyaman, simulasi komunikasi efektif dalam briefing rutin, serta pemanfaatan sistem digital untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang yang berkontribusi terhadap keberlanjutan dan daya saing rumah sakit di tengah persaingan global.

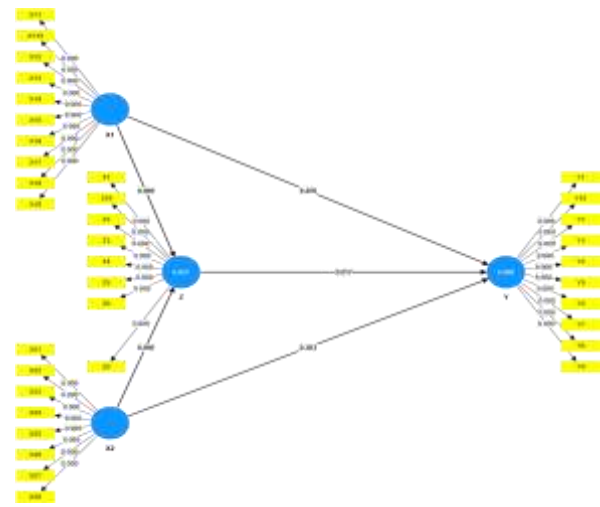
II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Model Sequential Explanatory yang menggabungkan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Tahap pertama metode penelitian mixed method model sequential explanaratory adalah melakukan pengumpulan dan analisis data penelitian dengan metode kuantitatif sebelum melanjutkan ke tahap kualitatif (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Subdep Urologi dengan jumlah sampel sebanyak 134 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Pengolahan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dibersihkan untuk menghilangkan data tidak valid. Setelah itu, data dikodekan dan dianalisis menggunakan SEM (Struktural Equation Modeling) yang kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS.4 dengan teknik statistik deskriptif dan analisis inferensial seperti regresi linier atau analisis jalur untuk menguji hipotesis. Sedangkan pengolahan data kualitatif diperoleh dari wawancara mendalam, dianalisis menggunakan SWOT. Analisis SWOT biasanya digunakan untuk mengevaluasi posisi suatu organisasi, proyek, atau individu, dengan meninjau faktor internal (Strengths & Weaknes) dan eksternal (Opportunities & Threats) (Grant, 2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti direkapitulasi dan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Jalur Nilai *T-statistics* (Bootstrapping)

Sumber: Gambar diolah oleh peneliti, 2025

Tabel 1. Uji Hipotesis

Pengaruh	Original sample	T-statistics	P-values	Ket.
Kualitas Pelayanan (X1) -> Loyalitas Pasien (Y)	0,258	2,048	0,041	Signifikan
Komunikasi Dokter (X2) -> Loyalitas Pasien (Y)	0,344	2,711	0,007	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pasien (Z)	0,368	2,783	0,005	Signifikan
Komunikasi Dokter (X2) -> Kepuasan Pasien (Z)	0,473	3,240	0,001	Signifikan
Kepuasan Pasien (Z) -> Loyalitas Pasien (Y)	0,432	3,564	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pasien (Z) -> Loyalitas Pasien (Y)	0,159	2,392	0,017	Signifikan
Komunikasi Dokter (X2) -> Kepuasan Pasien (Z) -> Loyalitas Pasien (Y)	0,205	2,620	0,009	Signifikan

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.258, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 2.048 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.041 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang

menyatakan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Artinya sebesar 25.8% kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pasien, sisanya sebesar 74.2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

2. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.344, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 2.711 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.007 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien. Artinya sebesar 34.4% komunikasi dokter memengaruhi loyalitas pasien, sisanya sebesar 65.6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.368, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 2.783 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.005 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Artinya sebesar 36.8% kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien, sisanya sebesar 63.2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

4. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.473, didapatkan nilai *t-*

statistics sebesar 3.240 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.001 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien. Artinya sebesar 47.3% komunikasi dokter memengaruhi kepuasan pasien, sisanya sebesar 52.7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.432, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 3.564 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.000 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Artinya sebesar 43.2% kepuasan pasien memengaruhi loyalitas pasien, sisanya sebesar 56.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.159, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 2.392 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.017 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif signifikan dari loyalitas pasien terhadap melalui kepuasan pasien. Artinya sebesar 15.9% kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh loyalitas dan kualitas pelayanan, sisanya sebesar 84.1%

dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

7. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hasil pengujian yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0.205, didapatkan nilai *t-statistics* sebesar 2.620 nilai tersebut lebih dari titik kritis 1.640, sedangkan pada *p-values* sebesar 0.009 nilai tersebut kurang dari tingkat signifikansi 0.050. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien terhadap melalui kepuasan pasien dapat diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan dari komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien terhadap melalui kepuasan pasien. Artinya sebesar 20.5% kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh loyalitas pasien dan komunikasi dokter, sisanya sebesar 79.5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.258 dan *p-values* 0.047 (< 0.050). Penelitian ini menekankan pentingnya mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, seperti bukan hanya kualitas pelayanan, tetapi juga elemen-elemen lain yang mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Manajemen rumah sakit perlu mengevaluasi kebijakan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi utama untuk mempertahankan loyalitas pasien, namun penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien memiliki peran yang lebih besar.

2. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.344 dan *p-values* 0.007 (< 0.050).

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *path coefficient* 0.368 dan *p-values* 0.005 (< 0.050). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti tenaga medis bersikap ramah, sopan, dan menghormati pasien serta pasien merasa aman dan percaya untuk menjalani perawatan di Subdep Urologi.

4. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.473 dan *p-values* 0.001 (< 0.050). Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Ong, De Haes, Hoos, dan Lammes, komunikasi dokter-pasien adalah proses interaksi yang melibatkan pertukaran informasi medis, pemahaman tentang kondisi pasien, serta pengambilan keputusan terkait perawatan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan.

5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.432 dan *p-values* 0.000 (< 0.050). Dari hasil tersebut mencerminkan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

pasien melalui kepuasan pasien, dengan nilai path coefficient sebesar 0.286 dan p-values 0.024 (< 0.050). Berdasarkan hasil tersebut dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pasien, baik yang nampak jelas maupun tersembunyi.

7. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi dokter tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, dengan nilai path coefficient sebesar 0.205 dan p-values 0.0009 (< 0.050). Komunikasi yang baik antara dokter dan pasien dapat membangun kepercayaan dan mempererat hubungan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pasien.

8. Bagaimana Kebijakan, Strategi dan Upaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tolok ukur utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo, tantangan dalam memenuhi harapan pasien semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan, strategi, dan upaya yang terencana. Melalui analisis SWOT, diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis dan pengembangan layanan yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo yaitu dengan melakukan Standarisasi pelayanan dan pembaruan alat medis, pendekatan **patient-centered care** dan sistem feedback digital serta melaksanakan pelatihan terkait etika komunikasi dengan pasien. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan digitalisasi seperti, pendaftaran online, edukasi digital, komunikasi terapeutik baik verbal atau melalui media, serta sistem rounding perawat dan keterlibatan keluarga.

Upaya yang dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien tersebut, yaitu dengan

melakukan renovasi ruang rawat, pembaruan alat, pelatihan rutin SDM terkait komunikasi, empati dan manajemen keluhan serta evaluasi rutin feedback pasien dan pembenahan layanan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi dokter memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pasien di Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya menjadi tujuan utama pelayanan kesehatan, tetapi juga berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan serta komunikasi dokter dengan loyalitas pasien. Dengan kata lain, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan dan semakin efektif komunikasi yang terjalin antara tenaga medis dengan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak langsung pada loyalitas mereka untuk terus menggunakan layanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan medis, pengelolaan fasilitas kesehatan yang memadai, serta komunikasi dokter yang empatik, transparan, dan berkesinambungan menjadi faktor strategis dalam membangun kepercayaan sekaligus hubungan jangka panjang dengan pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Subdep Urologi Rumkital Dr. Mintohardjo terus meningkatkan kualitas pelayanan medis melalui optimalisasi fasilitas, perbaikan alur layanan, dan penerapan standar pelayanan prima yang berorientasi pada kenyamanan pasien. Selain itu, diperlukan penguatan keterampilan komunikasi dokter, baik dalam hal penyampaian informasi medis secara jelas dan transparan, sikap empati, maupun kemampuan mendengarkan keluhan pasien agar tercipta interaksi yang lebih humanis. Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan, sekaligus memperkuat strategi retensi pasien melalui program loyalitas berbasis pengalaman positif. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan

sehingga berdampak langsung pada loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Berry, Leonard L., dan Neeli Bendapudi. "Health Care: A Fertile Field for Service Research." *Journal of Service Research* 10, no. 2 (2007): 111-122.
- Donabedian, Avedis. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1980.
- Epstein, Ronald M., and Richard L. Street. *Patient-Centered Communication in Cancer Care: Promoting Healing and Reducing Suffering*. Bethesda, MD: National Cancer Institute, 2011. NIH Publication No. 07-6225.
- Grant, Robert M. 2016. *Contemporary Strategy Analysis*. 9th ed. Chichester: John Wiley & Sons.
- Jannah dan Evianna, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Vina Estetika," *Indonesian Research Journal on Education* (2024):789, Volume 4 Nomor, 3.
- Kline, Rex B. 2016. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 4th ed. New York: Guilford Press.
- Ong, L. M. L., J. C. J. M. De Haes, A. M. Hoos, dan F. B. Lammes. "Doctor-Patient Communication: A Review of the Literature." *Social Science & Medicine* 40, no. 7 (1995): 903-918.
- Roter, Debra L., and Judith A. Hall. *Doctors Talking with Patients/Patients Talking with Doctors: Improving Communication in Medical Visits*. 2nd ed. Westport, CT: Praeger, 2006.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sinollah dan Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)," *Jurnal Dialektika* (2019), vol 4, no 1.
- Zeithaml, Valarie A., and A. Parasuraman. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press, 2010.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. "The Behavioral Consequences of Service Quality." *Journal of Marketing* 60, no. 2 (1996): 31-46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>.