Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah, 10 (1), 2021, 1-8
DOI:https:// doi.org/10.12345/jikp.v10i1.178

Literatur Review : Penerapan Perilaku *Caring* Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Dirumah Sakit

Ni Luh Putu Ari Widyantari[1], Ni Made Nopita Wati[2], Ketut Lisnawati[3]
Ni Luh Putu Thrisna Dewi[4]
[1,2,3,4]*Program Studi Keperawatan Program Sarjana STIKes Wira Medika Bali*
ariwidyantari01@gmail.com
*corresponding author

Tanggal Pengiriman: 10 Juli 2020, Tanggal Penerimaan: 19 Nopember 2020

Abstrak

Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit dapat dikatakan sebagai kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan pada suatu rumah sakit melalui implementasi perilaku *caring* perawat terhadap pasienya. *Literature review* ini bertujuan untuk mengetahui penerapan perilaku *caring* perawat terhadap loyalitas pasien di rumahsakit. Metode yang digunakan yaitu penelusuran melalui database elektronik menggunanakan *Proquest, Science Direct, PubMed, google scholar* dan SINTA, kriteria inklusi dalam proses *literature review* adalah jurnal nasional dan internasional yang membahas mengenai perilaku *caring* atau loyalitas pasien, tahun terbit artikel lima tahun terakhir (2015-2020). Hasil *review* menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan kembali, termasuk rumah sakit.

Kata Kunci*:* pelayanan keperawatan; perilaku caring; loyalitas pasien

Abstract

Patient loyalty can be said as a patient's satisfaction in using healthcare services in hospital through nurse's caring behavior implementation towards their patients. The purpose of this literature review was to determine the application of nursing caring behaviour about loyalty patient in hospitals. The methods used electronic databases, such as Proquest, Science Direct, PubMed, Google Scholar and SINTA, the inclusion journal during searching this literature review were national and international journals which is discussing about caring behaviour or loyalty of patients, the year of article was published in the last five years (2015-2020). The Results are nurse caring behavior has a significant relationship with patient loyalty in using return health services, including hospitals.

Keywords: *nursing service; caring behavior; patient loyalty*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di berbagai bidang telah memberikan banyak dampak bagi kehidupan manusia dimana salah satunya adalah peningkatan masalah kesehatan yang berdampak pada status kesehatan masyarakat. Persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu akan menjadi sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Konsumen pelayanan kesehatan sangat memperhatikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan mutu

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Hal ini dapat mendorong peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan, yang salah satunya adalah pelayanan keperawatan (Potter & Perry, 2015).

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu bentuk pelayanan professional, merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan juga sebagai salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit. Pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap citra sebuah rumah sakit maka dari itu diperlukan untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberilakan (Nursalam, 2015). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya dapat dilakukan dengan mempersiapkan tenaga perawat yang memiliki kemampuan handal dalam memberikan pelayanan keperawatan yang professional sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien (Robbins, 2014).

Kepuasan pasien merupakan suatu modal utuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi, dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama (Nursalam, 2015). Loyalitas pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit dapat dikatakan merupaka kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan pada suatu rumah sakit apabila pasien membutuhkan.

Upaya mempertahankan loyalitas dapat dilakukan dengan cara mengendalikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien meliputi kesesuaian harga, citra (citra rumah sakit dan citra layanan rumah sakit), kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, jaminan diberikan dan kualitas pelayanan (Handayani, 2010). Berdasarkan faktor tersebut, maka salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien rumah sakit adalah dengan cara meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh perawat, diantaranya perilaku perawat dalam merawat, perilaku yang diharapkan adalah penerapan *caring* perawat (Ilia, 2014).

Perawat sebagai suatu kelompok profesi yang bekerja selama 24 jam di rumah sakit harus lebih menekankan *caring* sebagai pusat dan aspek yang dominan dalam pelayanannya. *Caring* dalam keperawatan merupakan proses interpersonal esensial yang mengharuskan perawat melakukan aktivitas peran yang spesifik dalam menyampaikan ekspresi emosi tertentu pada pasien (Morrison & Burnard, 2015). *Caring* adalah fenomena yang umum dalam keperawata, hal ini dapat dimengerti dan diterima sebagai nilai yang mendasar yaitu sebuah disiplin dalam pengetahuan dan profesional dalam praktik (Agustin, 2012)

Hasil penelitian terdahulu mendapatkan bahwa penerapan perilaku *caring* perawat masih tergolong rendah. Penelitian (Tiara& Lestari (2017) menemukan bahwa mayoritas perawat di RSUD Pringsewu memberikan pelayanan (*caring*) dalam kategori rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3 %). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Malanglebih banyak berada pada kategori kurang baik, yaitu sebanyak 30 orang (71,43%) (Desima,2015).

Penerapan *caring* tidak hanya mampu meningkatakan kepuasan pasien, namun juga dapat menghasilkan keuntungan untuk rumah sakit (Morrison & Burnard, 2015). Menurut Ilia (2014) perilaku *caring* dapat memberikan manfaat finansial bagi industri pelayanan kesehatanPerilaku *caring* perawat juga dapat memberikan kemanfaatan bagi pelayanan kesehatan, karena dapat

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

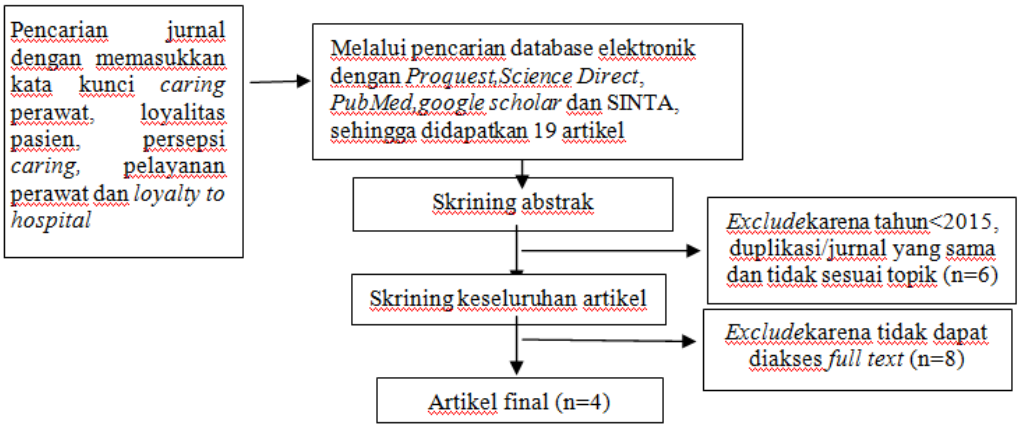
meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Dampak yang terjadi akibat pasien mempunyai penilain negatif atau tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, maka keluhan dan protes terhadap rumah sakit akan meningkat. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus dan tidak segera dilakukan upaya penanganan akan memicu timbulnya ketidak puasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Hal ini akan membuat pasien menjadi tidak loyal dan memilih sarana pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan pelayanan lebih baik sesuai keinginannya (Sintorus & Yulia, 2014).

Berdasarkan permasalahan diatas, menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien terutama terkait dengan perilaku *caring* perawat yang sangat mempengaruhi kepuasan dan akan berdampak pada loyalitas pasien. Berhubungan dengan fenomena diatas, penulis tertarik melakukan *literature review* dengan judul "penerapan perilaku *caring* perawat terhadap loyalitas pasien di rumah sakit". Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk mengetahui penerapan perilaku *caring* perawat terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.

METODE

Desain yang Metode yang digunakan dalam literatur review ini menggunakan strategi penelusuran melalui database elektronik menggunanakan *Proquest, Science Direct, PubMed, google scholar* dan SINTA. Strategi pencarian menggunakan kata kunci pelayanan keperawatan, perilaku *caring*, loyalitas pasien, *caring behavior*, *patient loyalty*, *loyalty to hospital.* Artikel yang ditelusuri dalam bahasa Indonesia dan Inggris berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi dalam proses *literature review* adalah 1) tahun terbit jurnal 2015-2020, 2) jurnal nasional dan internasional yang membahas mengenai perilaku *caring* atau loyalitas pasien. Kriteria eksklusi pada *literature review* ini adalah jurnal tidak dalam bentuk *full text* (tidak dapat diakses penuh) dan jurnal yang menggunakan bahasa lain selain bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Berdasarkan kata kunci tersebut kemudian dipilih beberapa artikel melalui proses skrining jurnal yang ditampilkan pada *flow chart*dan tabel berikut:



Gambar 1. *Flow chart* diagram cara pencarian *literatur*

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Sintesis Grid Hasil Penelitian

Peneliti	Judul	Tujuan	Sampel	Metodologi Penelitian	Hasil
Djohan (2015)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin	Mengkaji, menganalisis dan membuktikan pengaruh reputasi rumah sakit, keandalan dokter, keandalan perawat *operational benevolence* terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien serta pengaruh kepuasan pasien dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit swasta di kota Banjarmasin.	250 responden	*Structural Equation Modeling (SEM)*	1. Reputasi rumah sakit berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien 2. Keandalan dokter berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien 3. Keandalan dan perilaku *caring* perawat berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan namun tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien 4. *Operational benevolence* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien 5. kepuasan pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien tetapi berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien 6. kepercayaan pasien berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit swasta di kota Banjarmasin
Risaldy (2018)	Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Kota Madiun	Mengetahui hubungan perilaku caring perawat dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Tk. IV Kota Madiun	64 pasien	*Cross sectional*	Perawat yang kurang professional dalam melakukan perawatan dapat memperkecil peluang pasien untuk menjadi loyal terhadap pihak rumah sakit (*p-value* = 0,000)

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

Zhang *et al*., (2018)	*Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy*	Mengeksplorasi mekanisme penting yaitu persepsi pasien terhadap rasa empati yang didefinisikan sebagai perhatian, perhatian individual yang diberikan oleh rumah sakit atau dikenal sebagai *caring* dan menjelaskan bagaimana kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien ke rumah sakit.	788 staf rumah dan 657 pasien	*Structural Equation Modeling (SEM)*	Fenomena perawatan kesehatan dari aspek layanan memenuhi kebutuhan unik pasien dan memberikan pengalaman layanan rumah sakit yang baik meningkatkan loyalitas pasien
Saragih & Utami (2020)	Efektifitas Model "PC-JeWa" Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap	Mengetahui efektifitas perilaku caring perawatan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit	100 orang	*Cross sectional study*	Perilaku caring berhubungan secara signifikan terhadap loyalitas pasien (*p-value*=0,000). Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan langsung ke pasien mampu menimbulkan penilaian positif/persepsi positif pada pasien atas perilaku mereka selama memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap maka akan meningkatkan kepercayaan/loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut

Hasil yang ditampilkan diperoleh berdasarkan kata kunci: pelayanan keperawatan, perilaku *caring*, loyalitas pasien, yang dipilah berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga ditetapkan 5 artikel yang dianalisis diantaranya: 1) Djohan (2015) dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin, , 2) Risaldy (2018) dengan judul Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Kota Madiun, 3) Zhang *et al*., (2018) dengan judul *Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy*, 4) Saragih & Utami (2020) dengan judul Efektifitas Model "PC-JeWa" Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap.

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

Hasil *review* pada beberapa jurnal menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat memiliki hubungan yang sangat signifikan kepada loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan kembali. Terdapat beberapa poin penting yang dapat peneliti sampaikan terkait hasil *literature review* ini diantaranya:

Loyalitas pasien di rumah sakit terjadi karena adanya perasaan puas, nyaman dan percaya. Perilaku *caring* yang diterapkan secara optimal dalam memberikan setiap asuhan keperawatan juga dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien yang membuat pasien merasa puas pada pelayanan dan memungkinkan pasien bersikap loyal pada instansi kesehatan yang dipilihnya (Rahman *et al*., 2013). Sejalan dengan pernyataan Wijaya (2014) yang mengungkapkan bahwa perilaku *caring* merupakan landasan utama dalam layanan keperawatan. *Caring* menciptakan *Interpersonal relationship* antara pemberi jasa pelayanan dan penerima jasa pelayanan, sehingga akan tercipta hubungan baik antara perawat (pemberi jasa pelayanan) dengan pasien (penerima jasa pelayanan). Hal ini membuat pasien merasa nyaman dan puas, sehingga akan meningkatkan peluang pasien untuk kembali dan setia pada layanan kesehatan yang didapatkan.

Perilaku *caring* menunjukan besarnya rasa empati perawat yang mempengaruhi kenyamanan pasien. Perilaku *caring* juga sangat erat dengan pemberian perawatan kesehatan menggunakan rasa empati yang dapat memberikan perasaan nyaman dan perasaan telah terpenuhinya seluruh kebutuhan unik pasien, sehingga hal ini memberikan pengalaman layanan rumah sakit yang baik yang kemudian dapat meningkatkan loyalitas pasien (Zhang *et al*., 2018).Hal ini sejalan dengan pernyataanZhou *et al.*, (2017) yang menjelaskan bahwa ketika layanan keperawatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien, keinginan pasien untuk membeli dan menggunakan kembali layanan keperawatan akan meningkat. Djohan (2015) juga menjelaskan hal serupa, yaitu ketika perawat mampu menampilkan indikator *caring* sesuai keandalan perawat seperti memberikan pengetahuan yang baik, keterampilan dalam menjalankan tugas dan kemampuan berkomunikasi dengan pasien sangat berkaitan dengan kepuasan dan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit.

Perilaku *caring* mempengaruhi persepsi pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan kembali. Hasil *review* pada beberapa jurnal menunjukan bahwa *caring* perawat memiliki hubungan yang sangat signifikan kepada loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan kembali. Risaldy (2018) menjelaskan bahwa perilaku *caring* perawat menunjukkan profesionalisme yang dimiliki dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat yang professional dan mampu menunjukkan perilaku *caring*pada pasien berdampak pada kepuasan pasien dan memperbesar peluang pasien untuk loyal pada rumah sakit. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering kontak dengan pasien mampu menimbulkan penilaian positif/persepsi positif melalui perilaku mereka selama memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan dapat meningkatkan kepercayaan/loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut (Saragih & Utami, 2020). Sejalan dengan pernyataan Kotler & Keller (2016)yang menjelaskan bahwa perilaku *caring* mempengaruhi persepsi pasien. Persepsi akan berpengaruh pada perilaku pasien sebagai konsumen yang akhirnya mempengaruhi keputusannya dalam membeli sebuah pelayanan. Persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit tersebut dan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan.

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

Perilaku *caring* perawat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan berdampak pada loyalitas pasien di rumah sakit. Mahendra (2015)menyatakan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan untuk pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien sehingga menimbulkan sikap loyal terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan, sebaliknya semakin rendah pelayanan keperawatan daya tanggap dan komunikasi terapeutik yang diberikan untuk pasien maka semakin rendah pula kepuasan pasien dan kecil kemungkinan untuk pasien menjadi loyal. Temuan tersebut sesuai dan mendukung teori Nursalam (2015) yang menjelaskan bahwa perilaku *caring* perawat berkaitan dengan kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi, bahkan dapat mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama, sehingga hal ini akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan serta meningkatkan kemampuan berlaba (protabilitas meningkat).

Berdasarkan temuan pada jurnal dan artikel yang telah dilakukan *review*, peneliti berpendapat bahwa pelaksanaan *caring* dapat memberikan dampak yang positif bagi citra perawat dan citra rumah sakit, sehingga hal ini akan memicu persepsi positif bagi pasien dan keluarga orang lain untuk setia (loyal) dan menetapkan pilihan utamanya pada rumah sakit tersebut. Disamping itu, dengan melaksanakan perilaku *caring* akan membuat pasien merasa diperhatikan dan tentunya hal ini akan membuat pasien percaya kepada perawat dan rumah sakit, sehingga pasien cenderung akan memilliki loyalitas tinggi dan akan datang lagi ke rumah sakit tersebut.

Literature review ini dapat digunakan sebagai dasar dalam layanan keperawatan khususnya bagi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan agar selalu berlandaskan perilaku *caring,* sehingga dapat meningkatkan nilai dan citra pelayanan kesehatan serta menarik pasien untuk memiliki loyalitas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil ini juga dapat mengembangkan ilmu keperawatan, khususnya bidang manajemen keperawatan mengenai teknik yang dapat dilakukan guna meningkatkan kunjungan dan loyalitas pasien.

SIMPULAN

Hasil *literature review*ini layak untuk digunakan sebagai salah satu referensi pengembangan layanan keperawatan. Perilaku *caring* perawat dapat meningkatkan loyalitas pasien karena pelayanan berdasarkan *caring* akan membuat pasien merasa puas, senang dan percaya pada pelayanan yang diberikan serta memiliki kecenderungan tinggi loyal (setia) untuk memilih kembali rumah sakit tersebut. Diharapkan instansi kesehatan khususnya rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan manajemen dan standar dalam pemberian layanan kepada pasien serta memberikan pelatihan kepada perawat dan seluruh pemberi layanan kesehatan agar selalu memperhatikan prinsip *caring*, sehingga pasien dapat memiliki loyalitas yang tinggi kepada rumah sakit

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)

DAFTAR PUSTAKA

Agustin. (2012). Hubungan Beban Kerja Dengan Pelaksanaan Prilaku Caring Perawat Pelaksana Di IRNA jantung RS Husada Jakarta. FIK UI.

Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*,*13*(2),257–271.https://doi.org/Doi 10.1093/Bioinformatics/Btn214

Gunawan, J., & Tosepu, R. (2019). *Getting Your Manuscript Published in An International Journal: Advice & Tips*. Sulawesi Tenggara : Yayasan Cipta Anak Bangsa.

Handayani. (2010). Kekuatan Word Of Mouth (WOM) Dalam Starategi Pemasaran. *Dharma Ekonomi*,*26*(50).http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/DE/article/view/62/63

Ilia. (2014). Pasien Satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek Central Hospital. *Mibes Transaction on Line*, *1*(1). http://www.bs.teilar.gr/mtol/image/files/lekidoutriveles- ipsilandis 46-59.pdf.

Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhalindo.

Mahendra, D. (2015). Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Dan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Diruang Rawap Inap Dahlia II RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. University of Muhammadiyah Malang. http://eprints.umm.ac.id/23398/

Morrison, & Burnard. (2015). *Caring & Comunicating: Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.

Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi: Praktik Keperawatan Propesional*. Jakarta : Salemba Medika.

Potter, & Perry. (2015). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktek*. Jakarta : EGC.

Rahman, M., Wijaya, D., & Aini, L. (2013). Hubungan Persepsi Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember. *Repository.Unej.Ac.Id*. http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/60713

Risaldy, Y. (2018). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Kota Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia. https://doi.org/10.20961/ge.v4i1.19180

Robbins, S. P. (2014). *Prilaku Organisasi: Konsep Kontruksi Dan Aplikasi Jilid III*. Jakarta : Prenhalindo.

Saragih, E. J., & Utami, R. A. (2020). Efektifitas Model "PC-JeWa" Perawat terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Holistic*, *4*(1), 12–26. https://doi.org/10.33377/jkh.v4i1.66

Sintorus, R., & Yulia. (2014). Model Praktik Keperawatan Prifesional Di Rumah Sakit: Penataan Struktur & Proses (sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat. Jakarta : EGC.

Wijaya, D. (2014). Model Strategi Switching Barriers Untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, *9*(2), 72–85. http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/58904

Zhang, Y., Zhang, L., Zhang, X., Yang, M. M., Zhang, S., Li, S. J., & Huang, Y. Y. (2018). Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy. *Journal of Business and Industrial Marketing*, *33*(8), 1176–1186. https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2018-0072

Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, *29*(4), 442–449. https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058

Copyright © 2021, Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah
ISSN 2089-9394 (print) | ISSN 2656-8004 (online)