

The Effect of Smart Technology on Patient Loyalty: Study at Pura Raharja Medika Hospital, Kulon Progo

Kristia Putri Cinarty*, Sulis Riptiono

Master of Management / Faculty of Ekonomi and Business, Universitas Putra Bangsa, Indonesia

* k.putricinarty@gmail.com

ABSTRACT

The rapid advancement of digital technology in the healthcare sector has encouraged hospitals to implement smart technology to improve service quality and competitiveness. However, the effectiveness of smart technology in fostering patient loyalty requires further investigation, particularly through the mediating roles of patient satisfaction and trust. This study aims to examine the effect of smart technology on patient loyalty, with patient satisfaction and trust serving as mediating variables at Pura Raharja Medika Hospital, Kulon Progo. This study employed a quantitative approach using a survey method. A total of 121 outpatient respondents who had used the Pura Raharja Mobile application or online registration services were selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that smart technology has a positive and significant effect on patient loyalty, patient satisfaction, and patient trust. Patient satisfaction and trust also have positive and significant effects on patient loyalty. Furthermore, both variables significantly mediate the relationship between smart technology and patient loyalty. The study concludes that effective implementation of smart technology can enhance patient loyalty both directly and indirectly through increased patient satisfaction and trust. These findings provide practical implications for hospital management in optimizing digital transformation strategies to improve service quality and strengthen patient loyalty.

Keywords: smart technology; patient loyalty; patient satisfaction; patient trust; SEM-PLS.

Pengaruh *Smart technology* terhadap Loyalitas Pasien: Studi di Rumah Sakit Pura Raharja Medika, Kulon Progo

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di sektor kesehatan mendorong rumah sakit untuk mengimplementasikan *smart technology* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing. Namun, efektivitas pemanfaatan teknologi dalam membangun loyalitas pasien masih memerlukan kajian lebih lanjut, terutama melalui mekanisme kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *smart technology* terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Responden penelitian berjumlah 121 pasien rawat jalan yang pernah menggunakan aplikasi Pura Raharja Mobile atau layanan pendaftaran online, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Kepuasan dan kepercayaan pasien juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan dan

kepercayaan terbukti memediasi pengaruh *smart technology* terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *smart technology* yang efektif mampu meningkatkan loyalitas pasien secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan kepuasan dan kepercayaan. Temuan ini memberikan implikasi bagi manajemen rumah sakit untuk mengoptimalkan transformasi digital sebagai strategi peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci: *smart technology*; loyalitas pasien; kepuasan pasien; kepercayaan pasien; SEM-PLS.

PENDAHULUAN

Kemajuan perasat dari teknologi digital membuat industri kesehatan mengalami perubahan untuk mengikuti kemajuan tersebut. Rumah sakit sudah tidak bisa hanya bergantung pada layanan konvensional seperti biasanya, tetapi juga memanfaatkan berbagai bentuk *smart technology* seperti rekam medis elektronik, aplikasi mobile, telemedicine, Internet of Medical Things (IoMT) dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Di Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo, implementasi teknologi digital diwujudkan melalui aplikasi Pura Raharja Mobile yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran online, memperoleh informasi jadwal praktek dokter, serta mengakses berbagai layanan kesehatan secara lebih cepat dan efisien. Penerapan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh layanan kesehatan.

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi teknologi tidak cukup jika hanya dinilai melalui teknis atau kemudahan penggunaan, namun sangat perlu untuk menilai berdasarkan kemampuannya untuk membuat pasien menjadi loyal terhadap Rumah sakit. Loyalitas pasien perberan penting untuk Rumah sakit, karna hal tersebutlah yang memiliki ikatan erat dengan sikap pasien untuk kembali kepada layanan kesehatan yang sama dan mempertahankan hubungan jangka panjang kepada Rumah sakit. Namun, dalam praktiknya masih terdapat tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien di tengah meningkatnya persaingan antar fasilitas kesehatan dan semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan kepercayaan pasien menjadi elemen krusial yang mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian sebelumnya ditemukan hasil bahwa kualitas dari pelayanan dan rasa percaya pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan yang selanjutnya meningkatkan loyalitas pasien (Andreano & Pardede, 2023; Pratiwi et al., 2022). Penelitian lain menunjukkan bahwa penggunaan telemedicine berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian selanjutnya membuktikan bahwa kepercayaan dan kepuasan pasien mampu untuk memediasi hubungan dari pengguna teknologi kesehatan dan loyalitas pasien (Ariansy & Kurnia, 2022; Tiara & Antonio, 2022). Meskipun penelitian mengenai teknologi kesehatan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pasien telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada telemedicine, kualitas pelayanan atau

aplikasi kesehatan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh *smart technology* terhadap loyalitas pasien dengan menempatkan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi pada Rumah sakit daerah masih relatif terbatas (Efendi & Waharini, 2023). Selain itu, belum banyak penelitian yang menguji medel tersebut pada konteks layanan kesehatan di Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Pura Raharja Mobile.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan model yang mengintegrasikan *smart technology*, kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan loyalitas pasien dalam satu kerangka konseptual. Penelitian ini menempatkan kepuasan pasien dan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme bagaimana penerapan *smart technology* dapat meningkatkan loyalitas pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen rumah sakit dan pemasaran jasa kesehatan, khususnya terkait pemanfaatan teknologi digital dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Tujuan dilakukan penelitian ialah untuk menganalisis pengaruh *smart technology* terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien dan kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi transformasi digital yang mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh *smart technology* terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariable secara empiris melalui pengukuran yang terstruktur dan analisis statistik. Objek penelitian ini meliputi variabel *smart technology* (ST), kepuasan pasien (PS), kepercayaan pasien (PT) dan loyalitas pasien (LS). Sedangkan subject penelitian ini adalah pasien rawat jalan semua poli di Rumah Sakit Pura Raharja Medika Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner, dengan skema Skala Likert 1-5 yang mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang suatu Fenomena Sosial. Selanjutnya data yang didapat diolah menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (PLS-SEM)*. Teknik analisa PLS terdiri dari Pengukuran Model (*Measurement Model Evaluation*) dan Model Struktural (*Structural Model Evaluation*). Sedangkan untuk menguji hipotesis menggunakan *Bootstrapping* yang merupakan metode resampling untuk menguji signifikansi statistik parameter dalam model *PLS-SEM*. Dalam analisis *PLS-SEM* penerimaan atau penolakan hipotesis dilakuakn

dengan mengacu pada hasil *Bootstrapping*, berdasarkan nilai T-Statistik, *P-value*, dan *confidence interval (CI)*. Menggunakan kriteria jika nilai $T > 1.96$ maka hipotesis diterima (signifikan pada level 5%), sedangkan jika nilai $T < 1.96$ hipotesis ditolak (tidak signifikan). Jika nilai $P < 0.05$ maka hipotesis diterima, jika > 0.05 maka hipotesis ditolak. Jika interval tidak mengandung angka 0 maka hipotesis diterima, jika interval tidak mengandung angka 0 maka hipotesis ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden berdasarkan usia ditemukan median 34 tahun dengan usia terendah 19 tahun dan tertinggi 36.24 tahun. 25.% sebagai IRT, 36.5% responden berasal dari poli anak. 5.9% berpendidikan terakhir SMA/SLTA.

Pengukuran Outer Model

Hasil berdasarkan analisis Outer Model Validitas konvergen diketahui setiap item pada variabel-variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan konstruk lainnya dan nilai validitas konvergen dengan nilai $AVE > 0.5$. berdasarkan Validitas Diskriminan nilai outer VIF atau pemeriksaan multikolinier antar variabel diketahui outer VIF < 5 menunjukkan gejala multikolinier rendah atau dapat diabaikan. Berdasarkan Validitas diskriminan ditemukan nilai korelasi antara variabel *smart technology*, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien memiliki korelasi lebih tinggi pada variabel itu sendiri dibandingkan dengan korelasi variabel lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk sudah memenuhi syarat lolos validasi. Pada koefisien reliabilitas didapatkan hasil nilai Cronbach's Alpha variabel *Smart technology* sebesar 0,854, variabel kepuasan sebesar 0,914, kepercayaan sebesar 0,913, variabel loyalitas pasien sebesar 0,842 dan sudah berada di atas 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data – data indikator yang terdapat dalam penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas

Pengukuran Inner Model

Hasil analisis inner model berisi hasil estimasi pada setiap konstruk yang berupa pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung menggunakan peran mediasi kepuasan dan kepercayaan. Pada *Coefficient of determination (R²)* menunjukkan nilai R-Square dari variabel Kepuasan sebesar 0.335 nilai ini dapat diartikan presentase variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *Smart technology* dan kepercayaan sebesar 33,5%. Variabel kepercayaan sebesar 0.267 nilai ini dapat diartikan presentasi variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *Smart Technology* dan kepuasan sebesar 26.7%. nilai R-Square dari variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel *Smart Technology*, kepuasan, dan kepercayaan sebesar 43.7%.

Pengujian Hipotesis

Hasil dari pengujian hipotesis menggunakan *output path coefficient* didapatkan hasil:

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Hasil
H1	ST -> PL	0.272	2.791	0.005	<i>Smarth technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
H2	ST -> PS	0.579	8.083	0.000	<i>Smarth technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
H3	ST -> PT	0.516	5.868	0.000	<i>Smarth technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien
H4	PS -> PL	0.256	2.848	0.004	Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
H5	PT-> PL	0.272	3.229	0.001	Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien
H6	ST-> PS->PL	0.148	2.694	0.007	<i>Smarth technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan pasien
H7	ST-> PT->PL	0.140	2.534	0.011	<i>Smarth technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepercayaan pasien.

Pembahasan

Pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien

Hasil pengujian hipotesis pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien memiliki koefisien parameter sebesar 0.272 dengan nilai p-values sebesar 0.005 ($p < 0,05$). Artinya *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Putri et al., 2025) Implementasi Rekam Medis *Electronic* (RME) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga kontribusi

dalam peningkatan loyalitas pasien. Manfaat teknologi dalam bidang kesehatan menunjukkan bahwa pemanfaatan *telemedicine* dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dalam berobat dan juga meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit (Damayanti & Ascobat Gani, 2024).

Pengaruh pengaruh *Smart technology* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian hipotesis pengaruh *Smart technology* terhadap kepuasan pasien memiliki Koefisien parameter 0.579 dengan nilai p- values sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Artinya *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Adeliani & Soenhadji (2022) menemukan *E-service quality*, kemudahan transaksi dan pemanfaatan kegunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Pengaruh *Smart technology* terhadap kepuasan pasien

Hasil pengujian hipotesis pengaruh *Smart technology* terhadap kepuasan pasien memiliki Koefisien parameter 0.579 dengan nilai p- values sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Artinya *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Adeliani & Soenhadji (2022) menemukan *E-service quality*, kemudahan transaksi dan pemanfaatan kegunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Pengaruh pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Hasil pengujian hipotesis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki koefisien parameter sebesar 0.004 dengan nilai p-Values sebesar 0.004 ($p < 0.05$). Artinya kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut sejalan dengan Sari et al. (2021) kepuasan pasien yang tinggi cenderung meningkatkan loyalitas pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan lebih mungkin untuk kembali lagi dan merekomendasikan Rumah Sakit tempat ia dirawat kepada orang lain. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakannya dengan apa yang diharapkannya. Jika kinerja pelayanan yang dirasakan melebihi dari harapan maka pasien akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika tidak sesuai harapan maka pasien akan merasa tidak puas (Marlina et al., 2024).

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien

Hasil pengujian pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien memiliki koefisien parameter sebesar 0.272 dengan nilai p-values sebesar 0.001 ($p < 0.05$). Artinya kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Medina Aguerrebere et al., 2024) kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit dapat memperkuat loyalitas mereka. Pasien yang merasa yakin

bahwa Rumah Sakit menjaga kualitas pelayanan dan keamanan data medis mereka akan lebih setia menggunakan layanan Rumah Sakit yang ada. Selain itu kepercayaan pasien adalah keyakinan pasien terhadap kemampuan, integritas dan nikat baik tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal. Kepercayaan ini terbentuk melalui interaksi interpersonal, kualitas komunikasi dan pengalaman pelayanan yang diterima pasien (Tiara & Antonio, 2022)

Pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh kepuasan pasien

Hasil pengujian hipotesis pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh kepuasan pasien memiliki koefisien parameter sebesar 0.148 dengan nilai p-values sebesar 0.077 ($p < 0.05$). Artinya *Smart technology* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Setiabudi et al., 2023) dilakukan di Indriati Boyolali Hospital menemukan bahwa teknologi *self-service* berpengaruh positif pada kepuasan pasien yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pasien. Penelitian yang dilakuakn di Rumah Sakit Umum Mutiasari, Riau, didapatkan hasil bahwa implementasi Rekam Medis *Electronic* (RME) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga berkontribusi dalam peningkatan loyalitas pasien (Putri et al., 2025)

Pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh kepercayaan pasien

Hasil pengujian pengaruh *Smart technology* terhadap loyalitas pasien yang di mediasi oleh kepercayaan pasien memiliki koefisien parameter sebesar 0.140 dengan p-values sebesar 0.011 ($p < 0.05$). Artinya *Smart technology* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien dapat berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan *Smart technology* dan loyalitas pasien. *Smart technology* yang efektif meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap Rumah Sakit (Sari et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.
2. *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.
3. *Smart technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.
4. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.

5. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.
6. *Smart technology* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.
7. *Smart technology* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepercayaan pasien di Rumah Sakit Pura Raharja Kulon Progo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeliani, S., & Soenhadji, I. M. (2022). Determinan loyalitas pengguna e-health dengan mediasi variabel kepuasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(1), 71–85.
- Andreano, P. R., & Pardede, R. (2023). Service Quality and Patient Trust on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction on Inpatients. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(12), 2684–2692. <https://doi.org/10.55324/iss.v2i12.595>
- Ariansy, N. I., & Kurnia, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Borobudur Management Review*, 2(1), 1–23.
- Damayanti, F., & Ascobat Gani. (2024). Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Syntax Idea*, 6(3), 1085–1100. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i3.3038>
- Efendi, K., & Waharini, F. M. (2023). The Influence of Entrepreneurship Character, Technology, and Financial Literacy on MSME Business Performance in Central Java and Yogyakarta. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 21(1), 40–55.
- Marlina, R. S., Ruswanti, E., & Erry Yudhya Mulyani. (2024). Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Ewom Sebagai Mediasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 395–407. <https://doi.org/10.38035/rrij.v6i3.825>
- Medina Aguerrebere, P., Medina, E., & Gonzalez Pacanowski, T. (2024). The Role of Smart Technologies in French Hospitals' Branding Strategies. *Journalism and Media*, 5(1), 92–107. <https://doi.org/10.3390/journalmedia5010007>
- Pratiwi, T. D., Atul Hidayati, L. luk, & Muhdiyanto, M. (2022). Pengaruh Locus Of Control Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pada Karyawan Pabrik PT. Tambi).

- Borobudur Management Review*, 2(2), 112–131.
<https://doi.org/10.31603/bmar.v2i2.6912>
- Putri, R. D., Zulfikar, T., Sofia, E., Asnar, M., & Nugroho, T. (2025). *Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik dan Waktu Tunggu Rawat Jalan terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi di Poliklinik Rumah Sakit Umum Mutiasari – Riau)*. 5, 6204–6215.
- Sari W, D. E. P., Rivai, F., & Amirrudin, R. (2021). The Effect of Patient Experience on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in Telemedicine Application Services During the Covid-19 Pandemic. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 8–14.
<https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i3.151>
- Setiabudi, R. W., Sudarwati, & Diah Purnomo Wulan, I. A. (2023). Determination of Loyalty Through Mediation of Patient Satisfaction at Indriati Boyolali Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 12(1), 14–31.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.v12i1.33>
- Tiara, K., & Antonio, F. (2022). The Influence of Telemedicine Usability on Patient Loyalty Mediated by Patients' Trust and Satisfaction : A Study At Hospitals of State-Owned Enterprises In Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2326–2341.