



**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT XYZ MINAHASA UTARA**

Oleh

**Indah Lestari Tuhatelu<sup>1</sup>, Pauline Henriette Pattyanie Tan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Pelita Harapan

Email: [1indahtuhatelu@yahoo.com](mailto:1indahtuhatelu@yahoo.com)

**Abstrak**

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepercayaan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, survei diberikan kepada 308 responden dengan analisis statistik menggunakan PLS-SEM. Ada pengaruh positif antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien dengan *p value* 0.00 (<0.05). Dalam meningkatkan loyalitas pasien, maka perlu meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sehingga kepercayaan pasien dan loyalitas pasien akan tercipta.

**Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien.**

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan memiliki kewajiban dalam memberikan layanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau serta didasarkan pada nilai yang berorientasi pada keselamatan pasien. Alur pelayanan rumah sakit yang profesional dituntut agar dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan yang diinginkan pengguna jasa kesehatan dengan mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022), salah satu indikator mutu pelayanan adalah kepuasan pasien.

Manajemen pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan berbagai interaksi langsung maupun tidak langsung antara pihak penyedia layanan dengan pihak penerima layanan.

Ketika kinerja perawat sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan pelanggan, maka kepuasan pelayanan dapat dicapai. Sebaliknya, ketika kinerja perawat kurang dari ekspektasi pelanggan, maka pelanggan pelayanan kesehatan akan kecewa dan kepuasan pelayanan tidak tercapai (Suranto, Suryawati, dan Setyaningsih, 2020).

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Lestariningsih, Hadiyati, dan Astuti, 2018).

Rumah Sakit XYZ di Minahasa Utara merupakan rumah sakit swasta yang menyediakan jenis pelayanan yang cukup



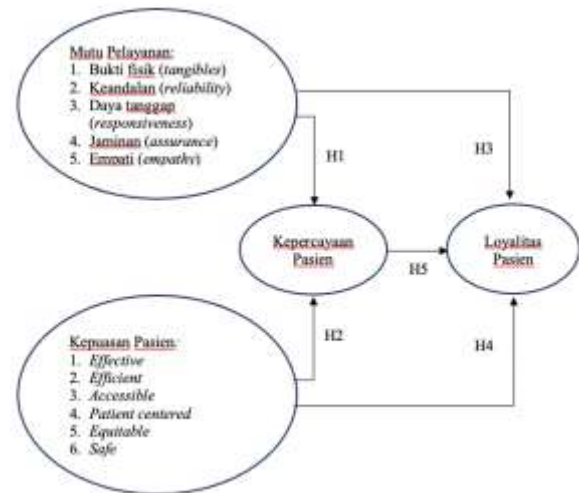
lengkap. Pelayanan kesehatan yang ditawarkan harus disesuaikan dengan standar pelayanan agar dapat meningkatkan loyalitas pasien. Salah satu pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan hemodialisis. Banyaknya tindakan pada pelayanan hemodialisis menjadi fokus penting karena dapat menjadi salah satu faktor dalam membantu meningkatkan *revenue* rumah sakit.

Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Isu terkait mutu pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Akbar et al., 2020). Berdasarkan data yang didapatkan dari unit hemodialisis, pada kuartal pertama tahun 2023 terjadi peningkatan jumlah pasien yang berpindah ke rumah sakit lain. Hal ini tentunya perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen karena loyalitas pasien dari sebuah rumah sakit akan membantu meningkatkan *revenue* rumah sakit. Tersedianya layanan hemodialisis di beberapa rumah sakit sekitar mengharuskan rumah sakit untuk bersaing mendapatkan perhatian dan kepercayaan pasien yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang lebih baik untuk mempertahankan dan menarik pasien.

Kepercayaan pasien didefinisikan sebagai harapan pasien bahwa penyedia pelayanan dapat diandalkan untuk memenuhi janjinya. Variabel ini merupakan variabel tujuan pertama yang dianggap penting untuk diteliti guna memberikan suatu prediksi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas. Kepercayaan diposisikan sebagai variabel yang dapat dipengaruhi oleh mutu dan kepuasan pasien. Beberapa kajian literatur menjelaskan bahwa semakin tinggi mutu layanan kesehatan

dan kepuasan pasien, maka semakin tinggi kepercayaan pasien (Chang et al., 2013). Hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dan bagaimana pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk menjadi pasien tetap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan berharga bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan mereka, mempertahankan dan menarik lebih banyak pasien, serta membangun reputasi yang kuat di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan.

### RERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1 Rerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Fatima et al. (2018); Liu et al (2021); Meesala & Paul (2018); Sharma (2017); Shie et al (2022)

Dari Gambar 1 dapat dilihat bahwa mutu pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kepuasan



pasien memiliki enam dimensi yaitu *effective*, *efficient*, *accessible*, *patient centered*, *equitable*, dan *safe*. Variabel mutu pelayanan sendiri memiliki satu jalur yang mengarah ke kepercayaan pasien. Variabel kepuasan pasien memiliki satu jalur yang mengarah ke kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien memiliki satu jalur yang mengarah ke loyalitas pasien.

Pada pengujian ini dapat memperlihatkan jalur mana yang memiliki pengaruh signifikan secara langsung pada variabel dependen serta besar pengaruh dari masing-masing variabel. Selain itu, pengujian ini juga dapat menjelaskan kemampuan model penelitian dalam memprediksikan mutu pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien. Model penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Fatima et al. (2018), Liu et al (2021), Meesala & Paul (2018), Sharma (2017), Shie et al (2022), yang mempelajari hubungan antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan loyalitas pasien.

#### METODE PENELITIAN

Objek dari penelitian ini adalah seluruh variabel yang tercantum pada kerangka konseptual penelitian. Variabel bebas (*independent*) pada penelitian ini adalah mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Variabel terikat (*dependent*) pada penelitian ini adalah loyalitas pasien. Variabel mediasi adalah kepercayaan pasien.

Unit analisis pada penelitian ini adalah unit yang dipantau secara langsung dari kumpulan data responden yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pada penelitian kuantitatif ini, unit yang dianalisis adalah individu sehingga data primer yang digunakan dalam studi berasal dari individu yang menjadi responden studi.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pertama, pasien hemodialisis di RS XYZ di Minahasa Utara. Kedua, pasien ini merupakan pasien lama yang sudah minimal satu kali menjalani pelayanan hemodialisis.

Kriteria ini ditetapkan dengan anggapan bahwa responden studi ini telah memahami dan mendapatkan pengalaman berobat ataupun mendapat perawatan sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan ini. Pemilihan rumah sakit ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa rumah sakit ini adalah salah satu rumah sakit dengan jumlah kunjungan hemodialisis yang meningkat sehingga harus dipertahankan mutu pelayanan dan mengedepankan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan waktu pengambilan data, penelitian ini termasuk dalam penelitian *cross-sectional study* di mana proses pengumpulan data dilakukan hanya satu kali dalam satu rentang waktu tertentu.

Untuk penelitian multivariat dengan pendekatan analisis *partial least square – structural equation modelling* (PLS-SEM) dilakukan perhitungan jumlah sampel dengan *power analysis* (Hair, et al., 2022) menggunakan perangkat lunak *G\*Power*<sup>®</sup>. Jumlah total sampel didapatkan sesuai nilai  $f^2$  *medium* yang digunakan sebesar 0,15 dengan *power* 95% dan *alpha* 0,05 dan jumlah *predictor* sebanyak 3 variabel.

Penelitian kuantitatif dengan kuesioner ini melakukan analisis deskriptif dan inferensial dengan pendekatan statistik yang disesuaikan dengan kompleksitas studi multivariat. Dengan menimbang kerangka konseptual atau model penelitian yang cukup kompleks dengan empat variabel laten di mana variabel independen memiliki lima dimensi, maka diperlukan metode analisis yang dapat mengkaji pengaruh antar variabel yang juga dapat mengukur kemampuan prediktif model. Salah satu metode yang dapat dilakukan adalah dengan *partial least square – structural equation modelling* (PLS-SEM) (Sarstedt et al., 2017).

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *outer model* dimulai dengan pengukuran *outer loading* untuk menilai reliabilitas indikator pada studi (*indicator*



*reliability*). Dari hasil olah data, didapatkan nilai *outer loading* di atas nilai ambang (*threshold*) sebesar 0.6. Bilamana nilai *outer loading* melebihi 0.6, indikator dinyatakan reliabel untuk mengukur konstruk (Hair et al., 2021). Pada Tabel 1 keseluruhan indikator reflektif variabel melebihi nilai batas yang ditetapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator *reliable* untuk mengukur konstruk pada studi ini.

Tabel 1 Nilai *Outer Loading*

Variabel	Dimensi	Indikator	Outer Loading	Hasil
Mutu Pelayanan	Tangibles	TG01	0.795	Reliabel
		TG02	0.814	Reliabel
		TG03	0.798	Reliabel
	Reliability	RB01	0.767	Reliabel
		RB02	0.866	Reliabel
		RB03	0.855	Reliabel
	Responsiveness	RP01	0.842	Reliabel
		RP02	0.872	Reliabel
		RP03	0.883	Reliabel
	Assurance	AS01	0.868	Reliabel
		AS02	0.854	Reliabel
		AS03	0.78	Reliabel
	Empathy	EM01	0.74	Reliabel
		EM02	0.763	Reliabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Outer Loading	Hasil
		EM03	0.75	Reliabel
Kepuasan Pasien	Effective	EF01	0.938	Reliabel
		EF02	0.941	Reliabel
	Efficient	EC01	0.93	Reliabel
		EC02	0.921	Reliabel
	Accessible	AC01	0.936	Reliabel
		AC02	0.907	Reliabel
	Patient Centered	PC01	0.938	Reliabel
		PC02	0.917	Reliabel
	Equitable	EQ01	0.923	Reliabel
		EQ02	0.914	Reliabel
	Safe	SF01	0.893	Reliabel
		SF02	0.875	Reliabel
Kepercayaan Pasien		PT01	0.752	Reliabel
		PT02	0.847	Reliabel
		PT03	0.842	Reliabel
		PT04	0.848	Reliabel
		PT05	0.843	Reliabel
		PT06	0.826	Reliabel



Variabel	Dimensi	Indikator	Outer Loading	Hasil
		PT07	0.845	Reliabel
		PT08	0.851	Reliabel
Loyalitas Pasien		LP01	0.899	Reliabel
		LP02	0.915	Reliabel
		LP03	0.912	Reliabel
		LP04	0.883	Reliabel
		LP05	0.854	Reliabel

Tahap kedua dalam analisis *outer model* adalah dengan melihat *construct reliability* (Sarstedt et al., 2022; Hair et al., 2019). Hasil uji *construct reliability* ditampilkan di tabel di bawah ini:

Tabel 2 Nilai *Construct Reliability*

Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Hasil
Mutu Pelayanan	0.964	0.968	Reliabel
Loyalitas Pasien	0.936	0.952	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.983	0.985	Reliabel
Kepercayaan Pasien	0.937	0.947	Reliabel

Data pada tabel di atas menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* pada semua variabel di atas lebih dari 0.7. Berdasarkan data dari hasil pengujian konsistensi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang ada pada model penelitian ini telah reliabel untuk mengukur konstruksinya masing-masing. Pengkajian *outer model* selanjutnya adalah penilaian validitas konstruk (*construct validity*) atau yang juga disebut dengan *convergent validity* pada model yang bersifat reflektif

seperti yang digunakan pada studi. Penentuan validitas dilakukan dengan nilai *average variance extracted* (AVE) (Hair et al., 2019).

Tabel 3 Nilai *Average Variance Extracted*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Hasil
Mutu Pelayanan	0.669	Valid
Kepuasan Pasien	0.846	Valid
Kepercayaan Pasien	0.693	Valid
Loyalitas Pasien	0.797	Valid

Pada Tabel 3 terlihat bahwa seluruh variabel telah melebihi nilai ambang batas AVE yakni 0.5. Hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel valid.

#### Hasil Model Struktural (*Inner Model*)

Tahap pertama pada evaluasi *inner model* adalah ada tidaknya isu atau masalah kolinearitas antar variabel independen dalam model dengan melihat nilai *inner variance inflation factor* (*Inner VIF*).

Tabel 4 Nilai *Variance Inflation Factor*

Variabel	Kepercayaan Pasien	Loyalitas Pasien
Mutu Pelayanan	2.689	2.581
Kepuasan Pasien	2.689	2.581
Kepercayaan Pasien		1

Dapat terlihat pada Tabel 4 di atas bahwa hasil dari uji multikolinearitas atau VIF pada penelitian ini adalah <3. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tidak memiliki masalah multikolinearitas. Tahap kedua adalah menilai kualitas model dengan menghitung nilai koefisien determinan atau *R Square*. Hasil perhitungan *R Square* pada Tabel



5 menunjukkan bahwa hasil dari *R Square* pada variabel kepercayaan pasien penelitian ini adalah 0.855 dan *R Square* pada loyalitas pasien penelitian ini adalah 0.801. Artinya seluruh variabel bebas mutu pelayanan dan kepuasan pasien memiliki kemampuan *strong* (substansial) dalam memprediksi kepercayaan pasien dan seluruh variabel bebas memiliki kemampuan prediksi yang substansial terhadap loyalitas pasien.

Tabel 5 Perhitungan *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepercayaan Pasien	0.855	0.854
Loyalitas Pasien	0.801	0.8

### Hasil Uji Hipotesis

Hal pertama yang dikaji adalah signifikansi pada kelima jalur yang ada pada model penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan metode *Bootstrapping* dengan perangkat SmartPLS (Hair, et al., 2022). Nilai signifikansi dilihat dari nilai *p-value* lebih kecil dari 0.05 dengan tingkat signifikansi  $\alpha=0.05$  dan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95%. Interpretasi dilakukan dengan melihat signifikansi pada semua jalur terlebih dulu, kemudian arah dan besar pengaruh pada *standard coefficient* pada masing-masing jalur. Apabila hasil *bootstrapping* memenuhi kedua syarat tersebut, maka hipotesis dapat dikatakan didukung (*supported*).

Tabel 6 Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>Standard Coefficient</i>	<i>p-value</i>	<i>CI 5.0%</i>	<i>CI 95.0%</i>	Keputusan
H1 Mutu Pelayanan → Kepercayaan Pasien	0.961	0.00	0.892	1.04	Didukung

Hipotesis	<i>Standard Coefficient</i>	<i>p-value</i>	<i>CI 5.0%</i>	<i>CI 95.0%</i>	Keputusan
H2 Kepercayaan Pasien → Kepuasan Pasien	0.693	0.00	0.623	0.734	Didukung
H3 Mutu Pelayanan → Loyalitas Pasien	0.242	0.00	0.295	0.201	Tidak Didukung
H4 Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0.274	0.00	0.209	0.34	Didukung
H5 Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0.217	0.00	0.147	0.294	Didukung

### Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil uji hipotesis H1 dapat dilihat pada Tabel 6 di atas yang menunjukkan bahwa H1 didukung. Kesimpulan ini diambil bahwa berdasarkan nilai *p-value* didapatkan hasil 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Selain itu, tidak ditemukan nilai 0 pada rentang CI baik pada nilai batas bawah 5% (0.892) maupun nilai batas atas 95% (1.04) sehingga terdapat pengaruh positif dari arah koefisien jalur H1 berdasarkan perhitungan *standard coefficient*



0.961. Oleh karena itu, bukti statistik pada perhitungan variabel ini dinyatakan hipotesis 1 didukung bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Shie et al (2022) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara mutu pelayanan dan kepercayaan pasien. Mutu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Mutu layanan sebagai tolok ukur penilaian atas apa yang diberikan oleh perusahaan khususnya perusahaan jasa kepada konsumennya. Baik buruknya penilaian akan bergantung dari kegiatan atau tindakan yang diberikan. Penilaian terhadap kegiatan atau tindakan ini selanjutnya akan menentukan ukuran kepuasan konsumen (Kotler, 2000).

Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari suatu bisnis. Kepercayaan adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Oleh karena itu jika ingin bisnis terus berjalan dan bertahan di dalam persaingan pasar, perusahaan harus pandai menumbuhkan kepercayaan pada konsumen. Segala tindakan yang diberikan harus dapat meyakinkan konsumen untuk percaya akan jasa yang diberikan (Moreira & Silva, 2015).

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat berpengaruh terhadap kepercayaan. Melalui analisis diketahui bahwa sarana dan prasarana yang lengkap berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa petugas yang mendengarkan keluhan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan.

Penelitian ini sejalan dengan Aladwan et al. (2023 dan Chang et al. (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan yang positif antara mutu pelayanan dengan kepercayaan konsumen. Ruang bersih dan bebas dari bau, adanya pelayanan yang cepat oleh petugas, pemberian informasi diagnosis penyakit yang baik dan kepedulian petugas yang baik maka akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini pula dapat meningkatkan kepuasan pasien yang akan meningkatkan kesediaan merekomendasi ataupun minat berkunjung kembali pasien ke rumah sakit atau layanan tersebut jika membutuhkan (Satyawati & Berlianto, 2022).

### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien**

Hasil uji hipotesis H2 dapat dilihat pada Tabel 6 yang menunjukkan bahwa H2 didukung. Kesimpulan ini diambil bahwa berdasarkan nilai *p-value* didapatkan hasil 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Selain itu, tidak ditemukan nilai 0 pada rentang CI baik pada nilai batas bawah 5% (0.623) maupun nilai batas atas 95% (0.734) sehingga terdapat pengaruh positif dari arah koefisien pada jalur H2, berdasarkan perhitungan *standard coefficient* 0.693. Oleh karena itu, bukti statistik pada perhitungan variabel ini menyatakan hipotesis 2 didukung bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Pada prinsipnya kualitas jasa (dalam hal ini mutu pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan mutu pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila mutu pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen puas.



Dengan data tersebut maka diketahui apabila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka perlu meningkatkan indikator yang bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan. Indikator tersebut seperti *Effective, Efficient, Accessible, Patient Centered, Equitable dan Safe* dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga bisa mencapai apa yang diharapkan oleh pasien. Maka apabila indikator tersebut bisa ditingkatkan dan membentuk kepercayaan pasien, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya apabila indikator pembentuk kepercayaan tersebut menurun maka kepuasan pelanggan tidak tercapai atau bahkan menurun.

#### **Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H3 dapat dilihat pada Tabel 6 yang menunjukkan bahwa H3 tidak didukung. Kesimpulan ini diambil bahwa berdasarkan nilai *p-value* didapatkan hasil 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Pengaruh negatif dari arah koefisien ditunjukkan oleh hasil *standard coefficient* yang hasilnya adalah -0.274 dengan nilai batas bawah 5% (-0.295) maupun nilai batas atas 95% (-0.201) sehingga terdapat pengaruh negatif dari arah koefisien pada jalur H3. Oleh karena itu, bukti statistik pada perhitungan variabel ini menyatakan hipotesis 3 tidak didukung bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sehingga berarti adanya variabel mediasi pada mutu pelayanan dan loyalitas pasien menjadi penting agar ada pengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

#### **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H4 dapat dilihat pada Tabel 6 yang menunjukkan bahwa H4 didukung. Kesimpulan ini diambil bahwa berdasarkan nilai *p-value* didapatkan hasil 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Selain itu, tidak ditemukan nilai 0 pada rentang CI yang memiliki nilai positif baik pada nilai batas bawah 5% (0.209) maupun nilai batas atas 95% (0.340) sehingga terdapat pengaruh positif dari arah koefisien pada jalur

H4 (berdasarkan perhitungan *standard coefficient* 0.274). Oleh karena itu, bukti statistik pada perhitungan uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh Fatima (2017) dan Yusri et al. (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam membangun loyalitas pasien.

#### **Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H5 dapat dilihat pada Tabel 6 yang menunjukkan bahwa H5 didukung. Kesimpulan ini diambil bahwa berdasarkan nilai *p-value* didapatkan hasil 0.00 yang lebih kecil dari 0.05. Selain itu, tidak ditemukan nilai 0 pada rentang CI yang memiliki nilai positif baik pada nilai batas bawah 5% (0.147) maupun nilai batas atas 95% (0.294) sehingga terdapat pengaruh positif dari arah koefisien pada jalur H1 (berdasarkan perhitungan *standard coefficient* 0.217). Oleh karena itu, bukti statistik pada perhitungan ini menyatakan hipotesis 5 didukung bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian Liu et al (2021) sejalan dengan hasil penelitian ini semakin tinggi kepercayaan pasien pada suatu pelayanan maka, semakin besar pula tingkat loyalitas pasien. Keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan berhubungan dengan manajemen *trust* dalam perusahaan tersebut karena pelanggan pada perusahaan jasa melakukan pembelian pelayanan terlebih dahulu sebelum mengalami proses pelayanan sehingga kepercayaan menjadi pertimbangan utama yang menimbulkan perasaan nyaman serta keyakinan akan proses pelayanan dan hubungan di masa yang akan datang.

Kualitas dan kepuasan pasien menjadi dasar penting bagi pasien dalam mencapai tingkat loyalitas. Seorang pasien tidak akan





percaya pada suatu pelayanan jika kualitas dan kepuasan yang dirasakan mereka tidak sesuai dengan harapan sehingga mereka tidak akan mencapai loyalitas (Guspianto et al., 2023).

Dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya pasien akan loyal terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien sangat diperlukan dalam jangka panjang karena saling menguntungkan antara pihak-pihak terkait atau dari sisi rumah sakit membuat pasien loyal dan berhubungan dengan stabil. Loyalitas pasien sangat penting karena setiap pasien dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pendapatan rumah sakit (Yusri et al., 2017)

**Analisis Mediasi**

Analisis dalam *inner model* atau model struktural berikutnya terkait dengan efek mediasi dari variabel kepercayaan pasien. Analisis mediasi dianggap bermanfaat untuk mengonfirmasi adanya peran mediasi kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien dalam model penelitian ini. Prosedur pada tahap ini dilakukan berdasarkan data dari *specific indirect effect* yang ditandai dengan koefisien jalur serta nilai signifikansi *p-value* dari setiap jalur dalam model. Pada Tabel 7 di bawah ini dapat dilihat hasil uji *spesific indirect effect* dari proses *bootstrapping* PLS-SEM.

Tabel 7 Analisis Mediasi

<i>Path (Mediation)</i>	<i>Coefficient</i>	<i>p-value</i>	<b>Keputusan</b>
Mutu Pelayanan → Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0.151	0.00	Didukung
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0.059	0.00	Didukung

Data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa kedua koefisien jalur dari variabel independen mutu pelayanan dan kepuasan pasien melalui mediasi kepercayaan pasien terbukti signifikan dengan *p-value* di bawah  $\alpha=0.05$ . Semua koefisien juga ditemukan mempunyai nilai

yang positif dengan jalur yang mempunyai pengaruh paling kuat yaitu dari mutu pelayanan dengan koefisien 0.151. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien dapat memediasi kedua antesedennya tersebut secara bermakna.

**KESIMPULAN**

Mutu pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Bila mutu pelayanan meningkat, maka kepercayaan pasien akan meningkat pula.

Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Bila kepuasan pasien meningkat, maka kepercayaan pasien akan meningkat pula.

Mutu pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, namun kepercayaan pasien dapat memediasi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan pengaruh positif dan bermakna.

Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Bila kepuasan pasien meningkat, maka loyalitas pasien akan meningkat pula.

Kepercayaan pasien mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Bila kepercayaan pasien semakin meningkat, maka loyalitas pasien akan meningkat pula.

Model penelitian ini memiliki *strong predictive accuracy* terhadap variabel kepercayaan pasien (*R square*=0.855) dan loyalitas pasien (*R square*=0.801).

Dalam meningkatkan loyalitas pasien, maka perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sehingga kepercayaan pasien dan loyalitas pasien akan tercipta.

**KETERBATASAN DAN SARAN**

Dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sejumlah keterbatasan penelitian yang dapat menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan pertama adalah bahwa penelitian ini hanya dilakukan pada satu unit di rumah sakit sehingga terbatas dalam generalisasi hasil penelitian. Disarankan pada penelitian yang



akan datang untuk menggunakan responden dari beberapa unit lain di rumah sakit.

Keterbatasan kedua adalah bahwa penelitian ini hanya dilakukan pada salah satu rumah sakit swasta sehingga terbatas dalam generalisasi hasil temuan. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada rumah sakit umum pemerintah atau dapat dilakukan pada beberapa rumah sakit untuk memperkuat generalisasi dari hasil temuan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh mutu pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(3). <http://dx.doi.org/10.18202/jam23026332>. 14.3.04
- [2] Akbar, F. H., Pasiga, B. D., Samad, R., Rivai, F., Abdullah, A. Z., Awang, A. H., Pasinringi, S. A., Saleh, L. M., Irwandy, Pratiwi, D. (2020). The relationship between service quality, culture similarity to satisfaction and loyalty of medical (dental) tourism. In *Systematic Reviews in Pharmacy* (Vol. 11, Issue 8). <https://dx.doi.org/10.31838/srp.2020.12.4>
- [3] Aladwan, M. A., Anuar, M. M., Aladwan, R. M., & Salleh, H. S. (2023). The effect of service quality, patient trust and hospital reputation on patient satisfaction in Jordanian Public Hospital. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. <http://dx.doi.org/10.37394/23207.2024.21.36>
- [4] Alarcon-Ruiz, C. A., Heredia, P., & Taype-Rondan, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>
- [5] Andromeda, I., & Antonio, F. (2022). The influence of hospital servicescapes on patient loyalty mediated by patients' emotion and satisfaction: a study private hospital in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Univ Sam Ratulangi*, 9(2). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i2.39077>
- [6] Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- [7] Fadhila, N. A., Diansyah, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- [8] Fajriani, F., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panteraja tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2560-2567. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.17225>
- [9] Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- [10] Gómez-Carmona, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S., & Marín-Dueñas, P. P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria*, 54(2), 102178. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
- [11] Guspianto, G., Mutmainnah, M., &



- Aurora, W. I. D. (2023). How can service quality, patient value, and patient satisfaction increase hospital patient loyalty? *JPPi (Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Indonesia)*, 9(3), 1726–1736. <http://dx.doi.org/10.29210/020232917>
- [12] Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., and Ringle, C. M. (2019), "When to use and how to report the results of PLS-SEM". *European Business Review*, Vol. 31 No. 1, pp. 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- [13] Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*. SAGE Publications.
- [14] Hamid, S., Rahmad, Anwar, M., & Suhardi. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: konsep dasar dan aplikasi dengan program SmartPLS 3.2.8 dalam riset bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- [15] Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- [16] Katoni, J., & Sijabat, R. (2023). Analisis pengaruh brand image, price dan service quality terhadap customer satisfaction dan customer loyalty pada pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 132–144. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15781>
- [17] Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran (Edisi Milenium 2)*. Prenhallindo.
- [18] Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Study of service quality and patient satisfaction to trust and loyalty in public hospital, Indonesia. In *www.ijbmm.com International Journal of Business Marketing and Management (Vol. 3)*. [www.ijbmm.com](http://www.ijbmm.com)
- [19] Li, L., Zhu, L., Zhou, X., Zeng, G., Huang, H., Gan, Y., Lu, Z., Wang, X., Chen, Z., Sun, K., Yang, D., Zhang, Q., & Wu, C. (2022). Patients' trust and associated factors among primary care institutions in China: a cross-sectional study. *BMC Primary Care*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01709-8>
- [20] Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- [21] Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- [22] Moreira, A. C., & Silva, P. M. (2015). The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationships. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 253–266. <https://doi.org/10.1108/IJHQA-02-2014-0017>
- [23] Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1998). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- [24] Park, S., Larson, E. B., Fishman, P., White, L., & Coe, N. B. (2020). Differences in health care utilization, process of diabetes care, care satisfaction, and health status in patients with diabetes in medicare advantage versus traditional



- medicare. *Medical Care*, 58(11), 1004–1012.  
<https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001390>
- [25] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- [26] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.
- [27] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- [28] Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 1-18.
- [29] Rahayu, S., & Wati, N.L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*. 8. <http://dx.doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- [30] Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal* 3(2), 685-698.
- [31] Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). "Gain more insight from your PLS-SEM results: The importance-performance map analysis". *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 116 No. 9, pp. 1865-1886. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2015-0449>
- [32] Sarstedt, M., Ringle, C. M., Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of Market Research* (p. 1-40). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1)
- [33] Satyawati, & Berlianto, M.P. (2022). The service quality, patient satisfaction and it's impact to patient loyalty at X hospital. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572-2581. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i4.547>
- [34] Sharma, V. (2017). Patient satisfaction and brand loyalty in healthcare organizations in India. *Journal of Asia Business Studies*, 11(1), 73–87. <https://doi.org/10.1108/JABS-09-2015-0157>
- [35] Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Front. Public Health* 10:876266. doi: 10.3389/fpubh.2022.876266
- [36] Sihombing, Y. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, trust, brand equity, hospital image dan komitmen terhadap loyalitas pasien umum. *Jurnal Ayurveda Medistra*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.51690/medistra-jurnal123.v3i2.42>
- [37] Suranto, D., Suryawati, C., Setyaningsih, Y. (2020). Analisis budaya keselamatan pasien pada berbagai tenaga kesehatan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 1. <https://doi.org/10.14710/jmki.8.1.2020.49-55>
- [38] Susanti, I., Nyorong, M., & Sudiro, S. (2020). Analysis of factors affecting patient loyalty in Bandung General Hospital in Medan. *Journal La Medihealthico*, 1(5), 6–15. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v1i5.148>
- [39] 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.
- [40] Widiatama, Y. (2018). Simulasi perbaikan alur pelayanan pasien rawat jalan dengan pendekatan lean hospital pada rumah sakit umum (RSU) Kabupaten Tangerang. *JITMI* 1(1), 37–49.  
<https://doi.org/10.32493/jitmi.v1i1.y2018.p%25p>
- [41] Widyastuti, S., Said, M., Siswono, S., & Dian. (2019). Customer trust through green corporate image, green marketing strategy and social responsibility: a case study. *European Research Studies Journal*, XXII, 83-99.  
<http://dx.doi.org/10.35808/ersj/1427>
- [42] Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian public hospital. *Enfermeria Clinica* 31.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>.
- [43] Yulfikasari, Muchlis, N., Arman, & Samsualam. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*.  
<https://doi.org/10.52103/jmch.v2i3.552>
- [44] Yusri, C. R., Hidayat, M., & Djuhaeni, H. (2017). Role of satisfaction with health care services in increasing patient loyalty: an ambulatory setting. *Althea Medical Journal*, 4(3), 329–334.



.....  
HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN