



Elisokhi Zebua¹
 Yulia Tiara Tanjung²

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT ESTOMIHI MEDAN

Abstrak

Loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan kepercayaan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan sehingga pelanggan akan melanjutkan transaksi dengan perusahaan tersebut. Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Estomihi Medan. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path Analysis) dengan bantuan program SPSS versi 29. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat inap bulan agustus yaitu sebesar 290 orang. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 30 orang dengan teknik pemilihan sampel adalah metode slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan sehingga dinyatakan diterima. Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Customer loyalty in using the services offered can be used as input for the company to improve and increase the quality of the services provided and the trust offered. Customer satisfaction can be met through service quality and trust so that customers will continue transactions with the company. This research was aimed at analyzing the influence of service quality and trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Estomihi Hospital Medan. This research used path analysis (Path Analysis) with the help of the SPSS version 29 program. The population used was inpatients in August, namely 290 people. Meanwhile, the sample used was 30 people with the sample selection technique being the Slovin method. The results of the research show that service quality has a direct and significant effect on customer satisfaction, trust has a direct and significant effect on customer satisfaction, service quality has a direct and significant effect on customer loyalty, trust has a direct and significant effect on customer loyalty and customer satisfaction has a direct and significant effect on loyalty. customer. Meanwhile, the influence of service quality and trust on customer loyalty through customer satisfaction has a direct and significant effect so that it is declared acceptable.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

¹Progam Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

²Progam Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia
 email : tiarabortanlia@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian penting yang diinginkan setiap orang karena dengan tubuh yang sehat maka seseorang dapat menjalankan aktifitasnya dengan baik. Selain itu juga, dengan tubuh yang sehat maka seseorang tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram dan nyaman. Upaya untuk mewujudkan kondisi yang sehat maka harus dilakukan beberapa hal, diantaranya dengan berobat di klinik, puskesmas, maupun rumah sakit yang di selenggarakan oleh pemerintah sebagai pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat. Salah satu pelayanan kesehatan yang akan diteliti oleh penulis adalah pelayanan kesehatan disalah satu rumah sakit.

Menurut Azwar, A. (1998) dalam Buku ajar statistik difasilitas pelayanan kesehatan, Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien Rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran, serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi Kesehatan lainnya diselenggarakan, Wolper dan Pena dalam Auliah M, A. M. (2021:7).

Dengan perkembangan industri kesehatan pada saat ini terus mengalami pertumbuhan yang pesat, sehingga membawa dampak persaingan pada industri jasa. salah satu jasa pelayanan kesehatan tersebut adalah rumah sakit baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Kebutuhan akan jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit semakin meningkat jumlahnya. Hal tersebut dikarenakan oleh berbagai faktor kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap pasien. semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat keputusan kunjungan berikutnya, Kotler dalam Wididana (2016:78-93).

Salah satu upaya bertahan pada persaingan tersebut adalah memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan pemenuhan akan kepuasan konsumen dan perbaikan kualitas jasa, yaitu pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, Azwar dalam Gunawan (2013).

Rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pendapatan berdasarkan jumlah kunjungan pasien. Tentu ini dipengaruhi dengan kepuasan pelanggan. Loyalitas pasien terbentuk karena merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit, bermanfaat bagi pengobatan karena pasien kembali berobat di tempat yang sama dan lebih patuh dalam proses kontrol kesehatan yang dianjurkan. Dengan pelayanan yang baik juga menimbulkan rasa kepercayaan kepada pasien dan berpengaruh positif terhadap pasien rawat, Wiliana dalam Ardoni A. (2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu pendekatan yang berhubungan menggunakan data yang dapat diukur dan dihitung secara numerik. Analisis data dalam hal ini bertujuan untuk menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Estomih Medan yang berada di Jl.Sisimangaraja No.235 Sitirejo II Medan Sumatera Utara. Subjek penelitian merupakan orang yang dianggap mampu memberikan informasi atau sumber data yang diperlukan oleh peneliti. Subjek pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Umum Estomih Medan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skunder dan data primer. populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pasien yang menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Umum Estomih Medan pada bulan Agustus 2023 yaitu pasien rawat inap. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi dokumentasi, observasi, angket,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah suatu proses evaluasi untuk menentukan sejauh mana sebuah alat pengukuran atau instrumen dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur. Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang telah di sediakan (kuesioner). seluruh item pernyataan kualitas pelayanan (X1) 1 sampai 10 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,361. Sehingga semua item pernyataan kualitas pelayanan dinyatakan valid. seluruh item pernyataan kepercayaan (X2) 1 sampai 10 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,361. Sehingga semua item pernyataan kepercayaan dinyatakan valid. seluruh item pernyataan loyalitas pelanggan (Y) 1 sampai 6 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,361. Sehingga semua item pernyataan loyalitas pelanggan dinyatakan valid. seluruh item pernyataan kepuasan pelanggan (Z) 1 sampai 7 mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel = 0,361. Sehingga semua item pernyataan kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpa, dimana suatu hasil dinyatakan reliabel apabila nilai lebih besar dari batasan minimal 0,60 (nilai Cronbach's Alpha > 0.60). Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha, dapat diketahui nilai Cronbach Alpha dari kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,919, kepercayaan (X2) sebesar 0,942, loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,860 dan kepuasan pelanggan (Z) sebesar 0,913. Maka kesimpulan yang diambil adalah hasil pengujian reabilitas dinyatakan reliabel, karena lebih besar dari 0,60.

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara melihat normal plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogrov diketahui keempat variabel yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi > 0.05 sehingga dapat di simpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independent. Pada model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna di antara variabel bebas. Metode uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Apabila nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai tolerance < 0,1 dan nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas secara bersamaan dapat dijelaskan bahwa nilai collinearitas statistik kualitas pelayanan (X1) : tolerance 0,268 > 0,1 dan nilai VIF 3,737 < 10. Nilai collinearitas statistik kepercayaan (X2) : tolerance 0,325 > 0,1 dan nilai VIF 3,080 < 10, dan nilai collinearitas statistic kepuasan pelanggan (Z) : tolerance 0,176 > 0,1 dan nilai VIF 5.668 < 10, hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas. Ada 2 (dua) macam cara dalam menguji Heteroskedastisitas, yaitu dengan uji Glejser, dimana dalam bentuk pengujian ini dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode uji glejser variabel kualitas pelayanan (X1) dengan hasil nilai signifikan sebesar 0,951 dan Kepercayaan (X2) sebesar 0,309. Menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan (Z), karena terlihat dari probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 0,05. Jadi dapat

disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas dengan metode uji glejser variabel kualitas pelayanan (X1) dengan hasil nilai signifikan sebesar 0,273, kepercayaan (X2) sebesar 0,176 dan kepuasan pelanggan (Z) dengan sebesar 0,068. Menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang tidak signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen loyalitas pelanggan (Y), karena terlihat dari probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut Sugiyono (2019) Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat. Uji Koefisien Determinasi (I) nilai R Square sebesar 0,824. Maka dapat diperoleh keterangan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Z) dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2). Sedangkan sisa dari 0,824 dikurangi 100% sebesar 17,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi (II) nilai R Square sebesar 0,858. Maka dapat diperoleh keterangan bahwa variabel loyalitas pelanggan (Y) dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) kepercayaan (X2) dan kepuasan pelanggan (Z). Sedangkan sisa dari 0,858 dikurangi 100% sebesar 14,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji Signifikan (Uji-f) (I)

terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Z) dengan diperoleh F_{hitung} sebesar 63,015 dengan F_{tabel} sebesar 4,20. Dimana $63,015 > 4,20$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$, Hal tersebut hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Uji Signifikan (Uji-f) (II) terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan kepuasan pelanggan (Z) terhadap loyalitas pelanggan dengan diperoleh F_{hitung} sebesar 52,270 dengan F_{tabel} sebesar 4,20. Dimana $52,270 > 4,20$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan pelanggan (Z) terhadap loyalitas pelanggan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Z) diperoleh nilai t_{hitung} $4,767 > t_{tabel}$ 2,048 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z). Pengaruh kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Z) diperoleh nilai t_{hitung} $3,740 > t_{tabel}$ 2,048 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Z). Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) di diperoleh nilai t_{hitung} $4,072 > t_{tabel}$ 2,048 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Pengaruh kepercayaan (X2) terhadap loyalitas (Y) diperoleh nilai t_{hitung} $5,675 > t_{tabel}$ 2,048 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Pengaruh kepuasan pelanggan (Z) terhadap loyalitas pelanggan (Y) diperoleh nilai t_{hitung} $10,603 > t_{tabel}$ 2,048 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan (Z) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan. Dari analisis di atas didapatkan nilai signifikannya kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,549. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Estomihi Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak H_0 dan menerima H_a yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang untuk bertindak laku tertentu setelah mengumpulkan berbagai informasi. Dari analisis di atas didapatkan nilai signifikannya kepercayaan sebesar $0,001 < 0,05$. Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,431. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Estomihi Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak H_0 dan menerima H_a yang menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan. Dari analisis di atas didapatkan nilai signifikannya kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,582. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Estomihi Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak H_0 dan menerima H_a yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang untuk bertindak laku tertentu setelah mengumpulkan berbagai informasi. Dari analisis di atas didapatkan nilai signifikannya kepercayaan sebesar $0,001 < 0,05$. Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,737 hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Estomihi Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak H_0 dan menerima H_a yang menunjukkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Dari analisis di atas didapatkan nilai signifikannya kepuasan pelanggan sebesar $0,001 < 0,05$. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 1,867. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Estomihi Medan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak H_0 dan menerima H_a yang menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Pengaruh langsung kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan adalah penambahan antara nilai beta kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan kemudian dikalikan nilai beta kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu : $(X1) 0,582 + (X2) 0,737 \times (Z) 1,867 = 2,462$ Sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

adalah penambahan antara nilai beta kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan kemudian dikalikan nilai beta kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu : $(X1) 0,549 + (X2) 0,431 \times (Z) 1,867 = 1,829$. Maka pengaruh total yang diberikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah : $2,462 + 1,829 = 4,291$.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung yaitu 2,462 dan pengaruh tidak langsung yaitu 1,829. Maka dengan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan diterima dan signifikan karena nilai pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Estomihi Medan adalah 1) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 4) Kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardoni, A. (2022). Analisis Waiting Time, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Indonesia Yptk).
- Auliah M, A. M. (2021). Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai) (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Azwar, A. (1998). Buku Ajar Statistik Difasilitas Pelayanan Kesehatan. Umi Khoirun Nisak., Skm., M. Epid Cholifah., Sst., M. (2020:2)
- Berkas, P. (2019). Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Di Rs Estomihi Medan Tahun 2019.
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1-13.
- Dinata, A. A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Pantai Gapura Makassar (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Dr. M. Samosir, Sp.Pd Rumah-Sakit-Estomihi-Medan-Sungguh-Sungguh-Layani-Pasien/ Fitri, A. K. (2021). Pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kantor Pos Indonesia Jemur Andayani (Doctoral Dissertation, Universitas PGRI Adibuana Surabaya).
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2000). *Quality Management. Introduction To Total Quality Management For Production, Processing, And Services.*
- Gunawan, W. H., & Sugiarto, Y. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Pelayanan Administrasi Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Cirebon) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).
- Hardiyansyah, H. (2011:36). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya.* Gava Media.