



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 7 Nomor 4, 2024
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/09/2024
 Reviewed : 11/10/2024
 Accepted : 16/10/2024
 Published : 28/10/2024

Yuliani¹
 Taufik Zulfikar²
 Ety Sofia³
 Rulia⁴
 VIP Pratama⁵

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG BERIMPLIKASI PADA LOYALITAS PASIEN KESEHATAN GIGI DAN MULUT (SURVEI DI UPTD PUSKESMAS RUSUNAWA KOTA BANDUNG)

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan penting dan hak mendasar masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah. Kualitas layanan kesehatan menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan, mencakup indikator bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Poli Gigi UPTD Puskesmas Rusunawa Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis data. Penelitian ini mengukur variabel kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien melalui survei terhadap responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memperoleh skor total 2.781 dengan rata-rata 3,49 menunjukkan persepsi sangat baik dari responden. Kepuasan pasien mendapat skor total 4.886 dengan rata-rata 3,25 menunjukkan tingkat kepuasan baik. Loyalitas pasien memiliki skor total 1.275 dengan rata-rata 3,18, juga dalam kategori baik. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, dengan p-value sebesar 0,001 dan t hitung masing-masing 4,369 dan 5,896. Namun, terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan p-value sebesar 0,001 dan t hitung sebesar 4,512. Koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ($r = 0,706$, $R^2 = 0,721$) serta antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien ($r = 0,878$, $R^2 = 0,857$). Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien, dengan implikasi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

Abstract

Healthcare is an essential need and a fundamental right of the community that must be provided by the Government. The quality of healthcare services is a crucial aspect that needs attention, encompassing indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to analyze the quality of service, patient satisfaction, and patient loyalty at the Dental Clinic of UPTD Puskesmas Rusunawa in Bandung City. The research method used is a quantitative method with a data analysis approach. This study measures variables of service quality, patient satisfaction, and patient loyalty through surveys conducted with respondents. The results show that the Service quality received a total score of 2,781 with an average of 3.49, indicating good perception from respondents. Patient satisfaction received a total score of 4,886 with an average of 3.25, indicating a good level of satisfaction. Patient loyalty scored a total of 1,275 with an average of 3.18, also categorized as good. Further analysis shows that there is no significant influence between service quality and patient satisfaction and loyalty, with a p-value

^{1,2,3,4,5} Fakultas Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP

email: yulianisalewe287@gmail.com¹, Taufikzulfikar16@gmail.com², ettyasnar@gmail.com³, rulia_rudayat@yahoo.com⁴, vip@usbypkp.ac.id⁵

of 0.001 and t-values of 4.369 and 5.896, respectively. However, there is a significant influence between patient satisfaction and patient loyalty, with a p-value of 0.001 and a t-value of 4.512. The correlation coefficient indicates a strong relationship between service quality and patient satisfaction ($r = 0.706$, $R^2 = 0.721$) as well as between service quality, patient satisfaction, and patient loyalty ($r = 0.878$, $R^2 = 0.857$). These results indicate that service quality and patient satisfaction significantly affect patient loyalty, with important implications for improving healthcare service quality at the Puskesmas.

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) 1948 menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak fundamental setiap penduduk. Pernyataan tersebut di dukung oleh Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 28 H ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Selanjutnya, didalam pembukaan UUD 1945 pemenuhan hak fundamental dituangkan dalam tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Selaras dengan itu, arah kebijakan pembangunan nasional Indonesia pada bidang kesehatan sebagaimana tertuang dalam RPJMN 2020-2024 yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara optimal, bermutu, dan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat. (Perpres 18, 2020). Upaya Kesehatan bermutu manakala upaya yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas (subjektif pelanggan) dan menghasilkan *outcome* (objektif) yang diterima pelanggan (Permenkes 44, 2016). Menurut Zeithmal dkk, terdapat 5 dimensi utama yang menggambarkan kualitas pelayanan publik, antara lain sebagai berikut: 1) Keandalan (*reability*), 2) Ketanggapan (*responsiveness*), 3) Keyakinan (*assurance*), 4) Empati (*emphaty*), 5) Berwujud (*Tangible*) (Zeithmal, 1988).

Sebuah bentuk perhatian Pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat adalah melalui pendirian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di suatu wilayah kerja. Salah satu layanan yang ada di Puskesmas yaitu pelayanan kesehatan gigi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 89 tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut, bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam bentuk kegiatan; peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan mulut, pengobatan penyakit gigi dan mulut dan pemulihan kesehatan gigi dan mulut sesuai standar pelayanan, standar profesi dan standar operasional prosedur serta dilaksanakan pada setiap fase tumbuh kembang individu melalui pendekatan siklus hidup (Permenkes 89, 2015). Berdasarkan hasil riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2018, prevalensi penduduk yang mempunyai masalah gigi dan mulut adalah sebanyak 57,6% dari jumlah penduduk di Indonesia dan 10,2% dari jumlah tersebut telah menerima perawatan atau pengobatan dari tenaga kesehatan gigi (Riskesdas, 2018)

Salah satu Puskesmas yang ada di Kota Bandung yang terakreditasi Paripurna dan juga memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut masyarakat adalah UPTD Puskesmas Rusunawa yang terletak di Jalan Cingised Kelurahan Cisaranten Kulon, Kecamatan Arcamanik, yang memiliki 2 Dokter Gigi, dan 1 Perawat Gigi. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di UPTD Puskesmas Rusunawa, diperoleh jumlah kunjungan Poli Gigi selama 5 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi dan adanya penurunan jumlah kunjungan/pasien. Adapun jumlah kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Poli Gigi Tahun 2019-2023 di UPTD Puskesmas Rusunawa

No	Tahun	Status Pasien		Jumlah kunjungan
		Pasien Baru	Pasien Lama	
1	2019	963	1.070	2.033

2	2020	230	738	968
3	2021	214	665	879
4	2022	430	2.070	2.500
5	2023	342	2.680	3.022

Sumber: Data kunjungan SIKDA UPTD Puskesmas Rusunawa, 2023

Penurunan signifikan terjadi pada tahun 2020 dikarenakan adanya Covid-19, sehingga ada kebijakan dari Pemerintah untuk membatasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kecuali untuk kasus yang sifatnya darurat. Namun pada Tahun 2022 kembali mengalami kenaikan kunjungan pasien dikarenakan status Covid-19 sudah dicabut Presiden.

Selain data kunjungan pasien di poli gigi tersebut, juga diperoleh data awal berupa pengambilan data survei kepuasan pasien berupa pengumpulan koin kepuasan pasien selama 1 minggu di Bulan November 2023 dan 3 minggu selama bulan Maret 2024, dengan hasil 179 koin dari 204 koin atau sebesar 87,74% memperlihatkan hasil puas akan pelayanan yang diberikan. Adapun hasil kepuasan pasien yang didapat sebagai berikut:

Tabel 2. Data Survei Kepuasan Pasien pada Bulan November 2023 dan Bulan Maret 2024 di Poli Gigi dan Mulut UPTD Puskesmas Rusunawa

Jumlah Koin	Persentase	Hasil
179 koin	87,74 %	Puas
25 koin	12,26 %	Tidak Puas

Sumber: Data Kepuasan pasien Poli gigi UPTD Puskesmas Rusunawa, 2023

Hasil ini menjadi kompleks dengan adanya fakta yang menunjukkan bahwa pengunjung UPTD Puskesmas Rusunawa merupakan masyarakat sekitar dan terlebih masyarakat binaan sebagian merupakan masyarakat kompleks rumah susun yang memiliki keunikan sebagai karakteristik perkotaan, dimana pelayanan yang kurang baik/tidak bermutu dapat memberikan dampak negatif yang besar dan cepat terhadap derajat kesehatan gigi masyarakat dan berkembangnya berita yang kurang baik akibat efek informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, sehingga tujuan pembangunan kesehatan gigi dan mulut masyarakat sesuai siklus kehidupan menjadi hambatan dan menjadi tidak bermutu.

METODE

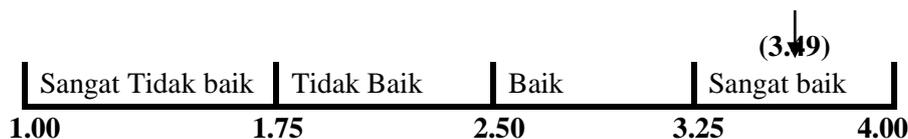
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis data. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan. Strategi penelitian ini menggunakan strategi studi kasus. Pendekatan yang dilakukan menggunakan analisis data, dokumen atau dengan kata lain analisis informasi. Rancangan analisis dan pengujian hipotesis penelitian untuk menganalisis dan menginterpretasikan data dalam penelitian ini secara garis besar dikelompokkan menjadi dua besar, yaitu analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

Pengelolaan statistik deskriptif hanya digunakan untuk data hasil pengumpulan kuesioner yang berbentuk pertanyaan tertutup dan alternatif jawaban menggunakan Skala *Likert*. Pengolahan statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan nilai rata-rata hitung sebagai acuan untuk menetapkan klasifikasi kategori penilaian. Perhitungan rata-rata digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari item-item pernyataan dalam rangka menggambarkan kondisi dari masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil perhitungan panjang kelas setiap interval.

Metode analisis verifikatif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

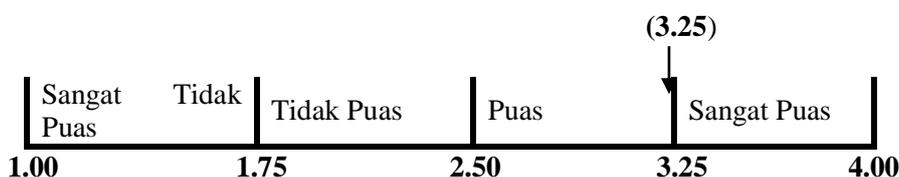
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data bahwa total skor untuk variabel Kualitas layanan adalah 2.781 dengan rata-rata 3,49. Nilai skor ini berada pada rentang >3,26 – 4,00. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kualitas Layanan berada pada kategori yang Sangat Baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum, maka akan terlihat seperti gambar berikut ini.



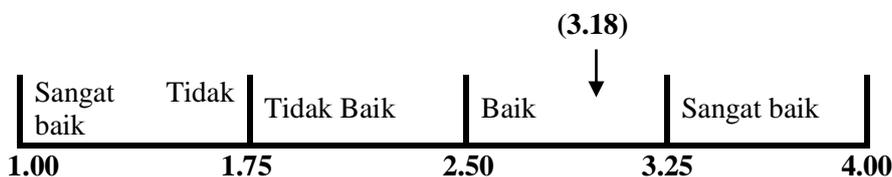
Gambar 1. Garis kontinum kualitas layanan

Kemudian total skor untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 4886 dengan rata-rata 3,25. Nilai skor ini berada pada rentang 2,51 – 3,25. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kepuasan pasien berada pada kategori yang baik (puas). Jika digambarkan menggunakan garis kontinum, maka terlihat seperti gambar berikut.



Gambar 2. Garis kontinum Kepuasan Pasien

Selanjutnya total skor untuk variabel Loyalitas pasien adalah 1.275 dengan rata-rata 3.18. Nilai skor ini berada pada rentang >2,60 – 3,40. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Loyalitas pasien berada pada kategori yang baik. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum, maka akan terlihat seperti gambar berikut ini.



Gambar 3. Garis kontinum Loyalitas pasien

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan dari hasil pengolahan data deskriptif kepuasan pasien dan kualitas layanan. Maka untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasiendilakukan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan uji hipotesis sub struktur 1. Pengujian hipotesis pada sub struktur 1 digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis parsial dengan hasil perhitungan path analysis sebagai berikut.

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients (koefisien regresi berganda)		Standardized Coefficients Beta (Koefisien Jalur) nilai rho	t (t hitung)	Sig (mengukur variabel terhadap independent)
		B	Std. Error			
1	(Constant)					
	Kualitas Layanan	.321	.074	.336	4.369	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Ket
H1	Kualitas Layanan → Kepuasan	0,336	4.369	0,001	P<0,05 = Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas layanan adalah sebesar 0,336 dengan arah pengaruh yang positif yang artinya bahwa ketika kualitas layanan meningkat maka akan menyebabkan kepuasan pasien menjadi meningkat. Untuk menguji hipotesis parsial, digunakan kriteria pengujian dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) sebagai berikut:

- Jika p-value > 0,05 atau jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima.
- Jika p-value < 0,05 atau jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak.

Kemudian dilakukan pengujian koefisien determinasi (R^2) yang digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 5. Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.721	.762	.45410

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,721, artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 72.1% sedangkan sisanya 27,9% ($e = \epsilon = 0,279$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis menunjukkan p-value sebesar 0,001 dan t hitung sebesar 4,369, yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung hipotesis alternatif (H_{a1}) bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun kesimpulan awal menunjukkan hipotesis mengenai pengaruh signifikan tidak diterima, hal ini adalah kesalahan, karena data statistik menunjukkan sebaliknya.

Studi oleh Zeithaml, dkk (1988) dengan model SERVQUAL menekankan bahwa dimensi kualitas layanan seperti kehandalan, sikap tanggap, dan empati berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien (Zeithaml, et.al 1988). Temuan dari penelitian Liu et al (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan responsivitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pasien (Liu et al, 2021). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa perbaikan dalam aspek-aspek kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Pada rumusan masalah ini, dilakukan uji hipotesis sub struktur 2 untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients (koefisien regresi berganda)		Standardized Coefficients Beta (Koefisien Jalur) nilai rho	t (t hitung)	Sig.(mengukur variabel terhadap independent)	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	.274	.083	.390	5.896	.001
	<i>Kualitas Layanan</i>					

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Hasil analisis menunjukkan p-value sebesar 0,001 dan t hitung sebesar 5,896, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Temuan ini mendukung hipotesis alternatif (Ha2) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan awal yang menyatakan sebaliknya adalah kesalahan, mengingat data yang ada mendukung adanya pengaruh signifikan.

Penelitian oleh Singh dan Rhoads (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dengan loyalitas pasien, yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Ket
H2	<i>Kualitas Layanan</i> → <i>Loyalitas</i>	0,390	5.896	0,001	P<0,05 = Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas layanan adalah sebesar 0,390 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika kualitas layanan meningkat maka akan menyebabkan loyalitas pasien menjadi meningkat. Untuk menguji hipotesis parsial, digunakan kriteria pengujian dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) sebagai berikut:

- Jika p-value > 0,05 atau jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima.
- Jika p-value < 0,05 atau jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak.

Hasil analisis menunjukkan p-value sebesar 0,001 dan t hitung sebesar 5,896, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Temuan ini mendukung hipotesis alternatif (Ha2) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan awal yang menyatakan sebaliknya adalah kesalahan, mengingat data yang ada mendukung adanya pengaruh signifikan.

Penelitian oleh Singh dan Rhoads (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dengan loyalitas pasien, yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan.

3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Pada rumusan masalah ini, dilakukan uji hipotesis sub struktur 2 untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Tabel 8. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H3	Kepuasan → Loyalitas	0.415	4.512	0.001	P<0.05=Signifikan

2023

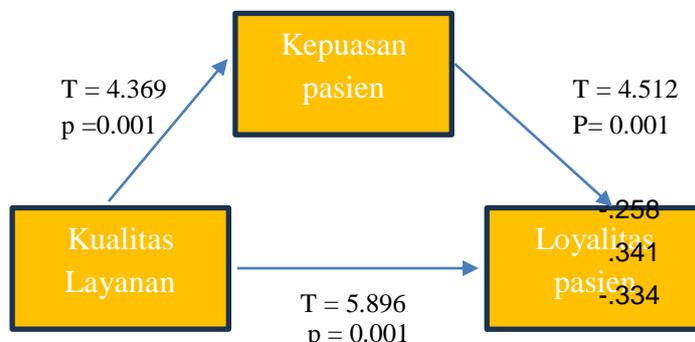
Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk Kepuasan pasien adalah sebesar 0,415 dengan arah pengaruh yang positif yang artinya bahwa ketika kepuasan pasien meningkat sebesar satu satuan, maka akan menyebabkan loyalitas pasien menjadi meningkat. Untuk menguji hipotesis parsial, digunakan kriteria pengujian dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) sebagai berikut:

- Jika p-value > 0,05 atau jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima.
- Jika p-value < 0,05 atau jika t hitung > t tabel maka H0 ditolak.

Hasil analisis menunjukkan p-value sebesar 0,001 dan t hitung sebesar 4,512, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan ini sesuai dengan hasil analisis statistik yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan. Penelitian sebelumnya termasuk studi oleh Oliver (1999), mengkonfirmasi bahwa kepuasan pasien adalah prediktor utama dari loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini, didukung oleh temuan dari penelitian sebelumnya dan terbaru, menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini menyoroti pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan hasil keseluruhan dari pelayanan kesehatan.

Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien. Jika digambarkan hasil model analisis jalur adalah sebagai berikut.



Gambar 4. Hasil Model Analisis Jalur

Pengaruh Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Perhitungan pengaruh langsung digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh pada kualitas layanan terhadap loyalitas pasien secara langsung melalui kepuasan pasien. Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh langsung berdasarkan output SPSS.

Tabel 9. Pengaruh Langsung

Variabel	Path	Langsung	Total Effect
Kualitas Layanan	0.415	0.336	0.751
Kepuasan Pasien	0.390	0.415	0.805
Loyalitas Pasien	0.336	0.390	0.726

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa loyalitas pasien sudah tinggi tanpa melihat kepuasannya.

1. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari Kualitas layanan terhadap Loyalitas pasien melalui kepuasan pasien secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 10. Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.721	.762	.45410

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R²) diperoleh nilai sebesar 0,721, artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 72.1% sedangkan sisanya 27,9% (e=epsilon=0,279) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Tabel 11. Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.857	.854	.16833

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R²) diperoleh nilai sebesar 0,857. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien sebesar 85,7% sedangkan sisanya 14,3% (e=epsilon=0,143) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

1. Kualitas Layanan: Total skor untuk variabel Kualitas Layanan adalah 2.781 dengan rata-rata 3,49, yang menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas layanan dimensi ini berada pada kategori yang sangat baik.
2. Kepuasan Pasien: Total skor untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 4.886 dengan rata-rata 3,25, yang menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien berada pada kategori yang baik (puas).
3. Loyalitas Pasien: Total skor untuk variabel Loyalitas Pasien adalah 1.275 dengan rata-rata 3,18, yang menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai loyalitas pasien juga berada pada kategori yang baik.
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien: Hasil pengujian menunjukkan p-value sebesar 0,001, dengan t hitung sebesar 4.369 yang lebih besar dari t tabel (1,99). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H01 diterima dan Ha1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.
5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien: Hasil pengujian menunjukkan p-value sebesar 0,001, dengan t hitung sebesar 5.896 yang lebih besar dari t tabel (1,99). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H02 diterima dan Ha2 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.
6. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien: Hasil pengujian menunjukkan p-value sebesar 0,001, dengan t hitung sebesar 4.512 yang lebih besar dari t tabel (1,99). Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis H02 ditolak dan Ha12 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

SARAN

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Pelatihan Staf: Berikan pelatihan berkala kepada staf mengenai standar pelayanan yang tinggi dan cara meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien untuk meningkatkan persepsi kualitas layanan.

2. Peningkatan Kepuasan Pasien

Tingkatkan responsivitas terhadap keluhan dan masukan dari pasien untuk memastikan bahwa masalah ditangani dengan cepat dan efektif.

3. Meningkatkan Loyalitas Pasien

Peningkatan Kualitas Pengalaman: Fokus pada meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, termasuk interaksi dengan staf, kualitas perawatan, dan kenyamanan selama proses perawatan.

4. Pengawasan dan Evaluasi

Pengukuran Berkala: Lakukan pengukuran dan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa perubahan yang dilakukan berdampak positif.

5. Komunikasi yang Efektif

Peningkatan Komunikasi: Pastikan komunikasi yang jelas dan efektif antara pasien dan staf medis, termasuk penjelasan yang memadai tentang prosedur, perawatan, dan jadwal yang akan dihadapi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Liu, S. et al. (2021) 'The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust.', *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58(1–11).

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 10 Desember. 2023. <https://kbbi.web.id/didik>

Noora F, Vida U.P.S. (2020). Kualitas Pelayanan Puskesmas Dinoyo Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Vol. 9 No.1, Nopember 2020*

Kusnendi. (2004). Komputasi Analisis Jalur Melalui Aplikasi Program SPSS. *Manajerial, VOL. 2, NO. 4, Januari 2004 :109 '127*

Parasuraman. A, Zeithaml Valerie. A, Berry Leonard. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Jurnal Of Retailing. (Vol.64, number 1).*

Ajao Ganiyu, R., & Olusola Elizabeth, A. (2012). Is Customer Satisfaction an Indicator of Customer Loyalty? In *Australian Journal of Business and Management Research (Vol. 2, Issue 07).*

Akbar, F. H., & Pratiwi, R. (2016). Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru general hospital in Bone regency. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 1(3), 352. <https://doi.org/10.15562/jdmfs.v1i3.313>

Ali, D. A. (2016). Patient satisfaction in dental healthcare centers. *European Journal of Dentistry*, 10(3), 309–314. <https://doi.org/10.4103/1305-7456.184147>

Arifin, S., & Wulandari, A. (2019). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan.* <https://www.researchgate.net/publication/333929510>

Berita Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43, (2019). www.peraturan.go.id

Berita Negara Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 89, (2015). www.peraturan.go.id

Endah Saptutyningasih dan Esty Setyaningrum. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Analisis.* Yogyakarta: Gosyen Publishing.

G., Mutu, J., Kesehatan, L., Buku, B., Play, D. G., & Depan, C. S. *Telusuri Dalam Buku I.*

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* penerbit Alfabeta, Bandung

- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Cibitung's Community Health Center of Sukabumi Regency* (Vol. 5, Issue 2).
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Handbook For National Quality Policy and Strategy. A practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care. (2018). <http://apps.who.int/bookorders>.
- Hasibuan. H. Malayu, S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Edisi Revisi.
- Hasan, Sabri Aditya Halim Perdana Kusuma Putra (2018). *Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan*. *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 18(3), pp. 184-196, 2018).
- Riskesdas 2018. *Riset Kesehatan Dasar*, Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. 2018;70–9 hal.
- Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 Narasi Republik Indonesia.
- Listiyono, R. A. (2015). *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. *Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Badarali Mishbahuddin. 2020. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Cetakan I Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Modul Pelatihan Manajemen Puskesmas Dengan Pendekatan Keluarga. Eldo, N. (2017)
- Nurrahmi, M., Al-Fikri, H., Yani, J. A., & Palembang, U. (2018). *Kualitas Pelayanan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. In *Jurnal Balance* (Vol. 60, Issue 2).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 (2016)
- Pinem, S., Husnan, L. H., & Handayani, B. R. (2019). *The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty With Moderating Effect Of Customer Satisfaction In Ditlantas Polda Ntb*. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 9(93), 17–26. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-09.02>
- Politeknik, L. P., & Bunda, T. (2021). *Bunda Edu-Midwifery Journal (Bemj) Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs Islam Kota Tasikmalaya* (Vol. 4, Issue 1).
- Puspitasari, E. R., & Nugroho, E. (2018). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kabupaten Temanggung dengan Menggunakan Metode Hot-Fit*. In *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health: Vol. III* (Issue 3).
- Sulaiman Adebisi, O., & Olaniyi Lawal, K. *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Pharmaceutical Firms*. In *Arabian Journal of Business and Management Review* (Vol. 7, Issue 2). Nigerian Chapter. www.arabianjbmr.com
- Utari, U., Rivai, F., Andi Sapada, N. S., Administrasi Rumah Sakit, B., Kesehatan Masyarakat, F., Hasanuddin, U., & Korespondensi, A. *The Impact of Patient Experience to Patient Loyalty in Haji, Makassar Regional Public Hospital*.
- Syamsuddin 2017. *Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. *Jurnal Idaarah* (Vol.1, Issue 1)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wibowo, H. K., & Junaedi, S. (n.d.). *The Impact of Service Quality, Patient Satisfaction, and Trust on Positive Word of Mouth (WOM) of Dental Clinic's Patients*.
- 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*. In *International Journal for Quality in Health Care* (Vol. 29, Issue 4, pp. 442–449). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>