



## ANALISIS PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PUSKESMAS DI KOTA SAMARINDA

Noor Hariyani<sup>1</sup>, Ratno Andrianto<sup>2</sup>, Nur Rohmah<sup>3</sup>, Rahmat Bakhtiar<sup>4</sup>, Irfansyah Baharuddin Pakki<sup>5</sup>, Ida Ayu Indira Dwika Lestari<sup>6</sup>, Dian Ayu Fitriani<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,5,6</sup>Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman

<sup>4</sup>Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman

<sup>7</sup>Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Makassar  
hariyaninoor@gmail.com

### Abstrak

Mutu pelayanan di Puskesmas memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi dan perilaku pasien, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap loyalitas mereka. Di Kota Samarinda, penurunan dalam jumlah kunjungan dan pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) menunjukkan adanya tantangan yang harus dihadapi dalam pelayanan kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai yang dirasakan serta kepuasan pasien terhadap loyalitas mereka di Puskesmas. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, sampel penelitian terdiri dari 420 responden yang diambil melalui teknik *cluster random sampling* dan *convenience sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dan dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ( $\beta = 0,2405$ ), di mana kepuasan pasien terbukti memberikan pengaruh yang lebih kuat ( $\beta = 0,3410$ ). Selain itu, kepuasan juga memediasi pengaruh nilai yang dirasakan terhadap loyalitas, sementara nilai yang dirasakan bertindak sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan dan loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas pasien terbentuk melalui pengaruh langsung dan hubungan mediasi yang saling mempengaruhi antara kepuasan dan nilai yang dirasakan.

**Kata Kunci:** Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Puskesmas

### Abstract

*Service quality in public health centers (Puskesmas) plays a crucial role in shaping patient perceptions and behaviors, which in turn influence patient loyalty. In Samarinda City, declines in patient visits and the achievement of Minimum Service Standards (MSS) indicate ongoing challenges in primary healthcare services. This study aims to analyze the effects of perceived value and patient satisfaction on patient loyalty at Puskesmas. Using a quantitative approach with a cross-sectional design, the study involved 420 respondents selected through cluster random sampling and convenience sampling. Data were collected using questionnaires that had been tested for validity and reliability and were analyzed using path analysis. The results show that perceived value has a positive and significant effect on patient loyalty ( $\beta = 0.2405$ ), while patient satisfaction demonstrates a stronger influence on loyalty ( $\beta = 0.3410$ ). In addition, patient satisfaction mediates the relationship between perceived value and loyalty, whereas perceived value acts as a mediating variable in the relationship between satisfaction and loyalty. These findings confirm that patient loyalty is shaped not only by direct effects but also through reciprocal mediating relationships between perceived value and patient satisfaction.*

**Keywords:** Perceived Value, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Primary Healthcare

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan elemen penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini diperkuat melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 yang menegaskan peran Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan tingkat pertama dengan prioritas pada upaya promotif dan preventif.

Secara konseptual, mutu layanan tidak hanya menjadi amanat regulasi, tetapi juga terbukti memiliki dampak nyata terhadap persepsi dan perilaku masyarakat. Berbagai kajian menunjukkan bahwa mutu layanan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong pemanfaatan layanan kesehatan baik yang bersifat preventif maupun kuratif (Phonthanukitithaworn et al., 2020). Kepuasan pasien bahkan dianggap sebagai indikator utama kinerja layanan karena berhubungan dengan kepatuhan terhadap pengobatan, kunjungan ulang, dan rekomendasi positif. Faktor seperti keandalan tenaga kesehatan, responsivitas, empati, ketersediaan fasilitas, serta komunikasi yang efektif membentuk nilai yang dirasakan (*perceived value*) yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pasien (Akob et al., 2021; Huang et al., 2021; Shie et al., 2022).

Meskipun secara teoritis mutu pelayanan kesehatan memberikan dampak positif yang luas, kondisi faktual menunjukkan bahwa pencapaiannya di Indonesia masih menghadapi tantangan. Capaian mutu sistem kesehatan Indonesia masih tertinggal di tingkat global. *Health Care Index* 2025 menempatkan Indonesia di peringkat ke-59 dengan skor 61,2, jauh di bawah Taiwan (87,0) dan Korea Selatan (82,8) (Numbeo, 2025). Pada tingkat nasional, Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 melaporkan bahwa 89,9% rumah tangga menilai layanan Puskesmas memuaskan, dengan skor tertinggi di DI Yogyakarta (94,9%), Jawa Tengah (93,2%), Jawa Timur (92,9%), dan Bali (92,8%). Kalimantan Timur memperoleh skor 91,4%, yang menunjukkan persepsi positif, meski masih terdapat tantangan dalam pemerataan dan peningkatan mutu layanan (Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan & Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Lebih jauh, capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan di Kalimantan Timur masih menghadapi kendala serius. Pada tahun 2024 provinsi ini berada di peringkat ke-21 nasional. Beberapa indikator dasar menunjukkan penurunan tajam, misalnya di Penajam Paser Utara (PPU) pelayanan ibu bersalin merosot dari 96,28% (2023) menjadi 40,48% (2024) dan bayi

baru lahir dari 99,86% menjadi 41,9%. Paser pun masih rendah, hanya 33,67% (2023) naik menjadi 67,05% (2024), sementara Kutai Barat turun dari 85,23% menjadi 46,85%. Kota besar seperti Balikpapan dan Samarinda juga terdampak, dengan capaian ibu hamil turun dari 96,52% menjadi 75,13%, serta Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) berat dari 100% menjadi 80,32%. Perbedaan ini menunjukkan bahwa bila pada 2023 banyak indikator masih di atas 90%, maka pada 2024 sebagian besar turun hingga hanya 30–60%, menandakan kesenjangan layanan akibat keterbatasan anggaran, sarana, SDM, dan sistem informasi kesehatan (Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, 2024).

Kondisi tersebut semakin terasa di Kota Samarinda sebagai ibu kota provinsi, yang menampung 858.080 jiwa dengan kepadatan 714,83 jiwa/km<sup>2</sup>. Mayoritas penduduknya berada pada kelompok usia produktif, terutama 20–24 tahun (72.877 jiwa). Sebagai bagian dari wilayah penyangga Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara, pertumbuhan ekonomi yang diproyeksikan mencapai 8,66% pada 2024 turut mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, khususnya Puskesmas. Namun, fasilitas yang tersedia masih terbatas: hanya terdapat 26 unit Puskesmas untuk melayani lebih dari 858 ribu penduduk, dengan peralatan modern yang juga belum memadai (Badan Pusat Statistik Kota Samarinda, 2025). Jumlah tersebut jauh dari standar rasio ideal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024, yakni satu Puskesmas untuk setiap 30.000 penduduk.

Data Dinas Kesehatan Kota Samarinda tahun 2023–2024 menunjukkan adanya penurunan kunjungan pasien di beberapa Puskesmas. Penurunan terbesar tercatat di Puskesmas Temindung, dari 55.386 kunjungan pada 2023 menjadi 35.522 kunjungan pada 2024, atau berkurang 19.864 kunjungan (35,9%). Penurunan signifikan juga terlihat di Puskesmas Lok Bahu, dari 22.542 menjadi 15.942 kunjungan (29,3%), serta di Karang Asam yang turun dari 26.578 menjadi 23.091 kunjungan (13,1%). Tren serupa terjadi di Puskesmas Air Putih yang menurun dari 23.792 menjadi 21.941 kunjungan (7,8%), dan Puskesmas Juanda dari 12.615 menjadi 11.671 kunjungan (7,5%). Kondisi ini berpotensi menurunkan pemanfaatan layanan kesehatan primer di Kota Samarinda (Dinas Kesehatan Kota Samarinda, 2025).

Selain penurunan kunjungan, capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada beberapa layanan esensial juga masih rendah. Di Puskesmas Bengkuring, SPM 1 (kesehatan ibu hamil) hanya 48,3% pada 2023 dan meski meningkat menjadi

60,13% pada 2024, capaian tersebut tetap jauh dari target nasional sebesar 100%. SPM 4 (usia produktif) di Puskesmas yang sama juga masih rendah, yaitu 79,4% pada 2024. Puskesmas Karang Asam mencatat penurunan signifikan pada SPM 3 (pelayanan bayi baru lahir), dari 89,3% pada 2023 menjadi 55,3% pada 2024. Penurunan juga dialami Puskesmas Sidomulyo pada SPM 5 (pelayanan lansia), dari 90,4% pada 2023 menjadi 85% pada 2024. Sementara itu, indikator SPM 10 (pelayanan ODGJ) masih menunjukkan capaian rendah di beberapa Puskesmas, yakni 52,08% di Trauma Center, 86,67% di Makroman, dan 94,29% di Bukuan pada 2024 (Dinas Kesehatan Kota Samarinda, 2025).

Sejalan dengan itu, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) juga menunjukkan adanya keterbatasan mutu pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, IKM dikategorikan menjadi empat tingkat, yaitu *tidak baik* (25,00–64,99), *kurang baik* (65,00–76,60), *baik* (76,61–88,30), dan *sangat baik* (88,31–100,00). Hasil IKM tahun 2023–2024 menunjukkan bahwa sejumlah Puskesmas di Kota Samarinda masih berada pada kategori “Baik” dan belum mencapai “Sangat Baik”. Puskesmas Palaran menempati nilai terendah dengan 77,38 pada 2023 dan hanya meningkat sedikit menjadi 77,55 pada 2024. Puskesmas Makroman mengalami penurunan dari 82,38 menjadi 81,10, sedangkan Puskesmas Sungai Kapih turun dari 88,85 menjadi 84,83. Sementara itu, Puskesmas

Sempaja meningkat dari 82,73 menjadi 84,53 dan Bengkuring dari 83,53 menjadi 85,98, namun keduanya tetap berada dalam kategori “Baik” (Bagian Organisasi Kota Samarinda, 2024).

Penurunan kunjungan pasien dan capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang masih jauh dari target menunjukkan keterbatasan mutu layanan Puskesmas di Samarinda. Hasil IKM juga memperlihatkan enam dari 26 Puskesmas masih berada pada kategori “Baik”, belum mencapai “Sangat Baik” sebagaimana diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai yang dirasakan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien Puskesmas di kota Samarinda. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, Puskesmas dapat merancang strategi yang lebih efektif dan responsif untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pasien dan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan melalui teknik *cluster random sampling*, diikuti oleh teknik *convenience sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 420 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari Nilai yang Dirasakan (X1), Kepuasan (X2), dan Loyalitas (Y). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi

| Karakteristik          | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin          |               |                |
| Laki-laki              | 139           | 33.1           |
| Perempuan              | 281           | 66.9           |
| Usia                   |               |                |
| 18 - 24 Tahun          | 76            | 18.1           |
| 25 - 34 Tahun          | 120           | 28.6           |
| 35 - 44 Tahun          | 74            | 17.6           |
| 45 - 54 Tahun          | 88            | 21.0           |
| ≥ 55 Tahun             | 62            | 14.8           |
| Pendidikan             |               |                |
| SD/ Sederajat          | 58            | 13.8           |
| SMP/ Sederajat         | 75            | 17.9           |
| SMA/ Sederajat         | 209           | 49.8           |
| Diploma (D1 – D3)      | 26            | 6.2            |
| Sarjana (S1)           | 45            | 10.7           |
| Pascasarjana (S2 – S2) | 7             | 1.7            |
| Pekerjaan              |               |                |
| Pelajar/ Mahasiswa     | 57            | 13.6           |
| Ibu Rumah Tangga       | 189           | 45.0           |
| Pegawai Negeri/ ASN    | 28            | 6.7            |
| Karyawan Swasta        | 92            | 21.9           |

|                               |     |      |
|-------------------------------|-----|------|
| Lainnya                       | 54  | 12.9 |
| Frekuensi Kunjungan           |     |      |
| 2 – 3 Kali                    | 156 | 37.1 |
| 4 – 5 Kali                    | 156 | 37.1 |
| > 5 Kali                      | 108 | 25.7 |
| Puskesmas ini pilihan pertama |     |      |
| Ya                            | 405 | 96.4 |
| Tidak                         | 15  | 3.6  |

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebesar 66,9 %, dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 25–34 tahun (28,6 %), diikuti kelompok usia 45–54 tahun (21,0 %). Sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki latar belakang pendidikan SMA atau sederajat (49,8 %). Dari segi pekerjaan, responden didominasi oleh ibu rumah tangga (45,0 %), diikuti oleh karyawan swasta (21,9 %) dan pelajar/mahasiswa (13,6 %).

Dari pengalaman pemanfaatan layanan, sebagian besar responden memiliki frekuensi kunjungan 2–3 kali (37,1 %) dan 4–5 kali (25,7

%), serta 25,7 % responden telah berkunjung lebih dari lima kali. Selain itu, hampir seluruh responden (96,4 %) menyatakan bahwa Puskesmas merupakan pilihan pertama dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi dengan layanan Puskesmas, sehingga pengalaman pelayanan yang diterima menjadi dasar penting dalam membentuk persepsi nilai, kepuasan, dan loyalitas.

Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan Dávila Espuela et al. (2023) dan George & Sahadevan (2024) yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung memanfaatkan layanan kesehatan

primer lebih tinggi karena peran mereka dalam menjaga kesehatan diri dan keluarga. Selain itu, perempuan lebih aktif dalam mencari layanan kesehatan preventif dan menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kondisi kesehatan. Oleh karena itu, komposisi responden dalam penelitian ini mencerminkan karakteristik umum pengguna layanan di Puskesmas.

Dari aspek usia, dominasi kelompok usia produktif dalam penelitian ini mendukung temuan George & Sahadevan (2024), yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini merupakan pengguna utama layanan kesehatan primer karena kebutuhan mereka akan layanan kuratif, pemeriksaan rutin, dan pengelolaan penyakit ringan hingga kronis. Temuan ini mengindikasikan bahwa Puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang efektif dalam menjangkau kelompok usia yang memiliki aktivitas sosial dan ekonomi tinggi.

Selanjutnya, dominasi responden dengan tingkat pendidikan menengah sejalan dengan penelitian Fitriani et al. (2020), yang menemukan bahwa mayoritas pasien layanan kesehatan primer memiliki latar belakang pendidikan menengah dan cenderung memiliki persepsi yang lebih realistis terhadap kualitas layanan. Tingkat pendidikan yang memadai memungkinkan responden untuk memahami informasi pelayanan kesehatan dengan baik, sehingga mereka dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap nilai layanan, kepuasan, dan loyalitas.

### Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

| Variabel             | Frekuensi<br>(n) | Persentase<br>(%) |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Loyalitas            |                  |                   |
| Loyal                | 229              | 54.5              |
| Tidak Loyal          | 191              | 45.5              |
| Nilai Yang Dirasakan |                  |                   |
| Bernilai             | 218              | 51.9              |
| Tidak Bernilai       | 202              | 48.1              |
| Kepuasan             |                  |                   |
| Puas                 | 228              | 54.3              |
| Tidak Puas           | 192              | 45.7              |

Berdasarkan Tabel 2, distribusi kategori loyalitas, nilai yang dirasakan, dan kepuasan menunjukkan pola yang relatif seimbang antara kategori positif dan negatif. Pada variabel loyalitas, sebanyak 229 responden (54,5 %) termasuk dalam kategori loyal, sedangkan 191 responden (45,5 %) berada pada kategori

tidak loyal. Untuk variabel nilai yang dirasakan, responden yang menilai pelayanan bernilai berjumlah 218 orang (51,9 %), sementara 202 responden (48,1 %) menilai tidak bernilai. Pada variabel kepuasan, sebanyak 228 responden (54,3 %) menyatakan puas dan 192 responden (45,7 %)

menyatakan tidak puas. Distribusi ini menunjukkan adanya variasi persepsi responden terhadap pelayanan Puskesmas, dengan kategori positif yang cenderung sedikit lebih dominan dibandingkan kategori negatif.

Pada variabel loyalitas, proporsi responden yang berada pada kategori loyal menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan Puskesmas. Secara konseptual, kondisi ini sejalan dengan model loyalitas (Oliver, 1999) yang menjelaskan bahwa loyalitas berkembang melalui tahapan kognitif, afektif, konatif, hingga perilaku. Pasien yang tergolong loyal mencerminkan adanya evaluasi positif terhadap layanan yang kemudian berkembang menjadi niat dan perilaku untuk terus memanfaatkan pelayanan. Temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi nilai dan tingkat kepuasan yang baik berperan penting dalam pembentukan loyalitas pasien pada layanan kesehatan primer.

Distribusi kategori nilai yang dirasakan, proporsi responden yang menilai layanan sebagai bernilai menunjukkan bahwa sebagian besar pasien telah merasakan manfaat pelayanan yang

relatif sebanding dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Temuan ini sejalan dengan konsep nilai yang dirasakan menurut Zeithaml (1988), yang memandang nilai sebagai hasil perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya atau pengorbanan yang dirasakan. Ketika manfaat layanan, seperti ketepatan diagnosis, sikap petugas, dan kemudahan akses, dinilai lebih besar daripada pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya, maka layanan akan dipersepsikan sebagai bernilai oleh pasien.

Sementara itu, distribusi kategori kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori puas, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan Puskesmas secara umum telah sesuai dengan harapan sebagian besar pasien. Hal ini mendukung konsep kepuasan menurut Kotler (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Namun, proporsi responden yang masih berada pada kategori tidak puas menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan pengalaman pelayanan pada sebagian pasien.

### Analisis Jalur

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

| No | Jalur Pengujian                             | Nilai Efek | Interval Kepercayaan 95%           |
|----|---|------------|------------------------------------|
| 1. | Nilai Yang Dirasakan → Loyalitas            | 0.2405     | LLCI = 0,1535 ULCI = 0,3275        |
| 2. | Kepuasan → Loyalitas                        | 0.3410     | LLCI = 0,2792 ULCI = 0,4027        |
| 3. | Nilai Yang Dirasakan → Kepuasan             | 0.4200     | LLCI = 0,3650 ULCI = 0,4750        |
| 4. | Kepuasan → Nilai Yang Dirasakan             | 0.4200     | LLCI = 0,3650 ULCI = 0,4750        |
| 5. | Nilai Yang Dirasakan → Kepuasan → Loyalitas | 0.1010     | otLLCI = 0,0537<br>otULCI = 0,1518 |
| 6. | Kepuasan → Nilai Yang Dirasakan → Loyalitas | 0.1010     | otLLCI = 0,0537<br>otULCI = 0,1518 |

### Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Berdasarkan Tabel 3, untuk jalur pengaruh langsung nilai yang dirasakan terhadap loyalitas, diperoleh nilai efek sebesar 0,2405, dengan interval kepercayaan 95 persen yang tidak mencakup nilai nol (LLCI = 0,1535; ULCI = 0,3275). Temuan ini menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, sehingga hipotesis nol dinyatakan ditolak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa cara pasien menilai keseimbangan antara manfaat layanan yang diterima dan pengorbanan yang dikeluarkan berperan penting dalam membentuk loyalitas terhadap Puskesmas. Pasien dengan

persepsi nilai yang lebih tinggi cenderung memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan, melakukan kunjungan ulang, serta merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep nilai yang dirasakan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml (1988), yang menyatakan bahwa pelanggan akan mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan apabila manfaat yang diperoleh dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Dalam pelayanan kesehatan primer, manfaat tersebut dapat berupa ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kompetensi tenaga kesehatan, sedangkan pengorbanan meliputi waktu, tenaga, dan biaya. Ketika pasien menilai perbandingan tersebut secara positif, maka kecenderungan untuk bersikap dan

berperilaku loyal akan semakin kuat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Fitriani et al. (2020) yang menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam layanan kesehatan. Penelitian Ha et al. (2023) dan Singh et al. (2023) turut menguatkan bahwa persepsi nilai layanan yang tinggi berkaitan dengan loyalitas pasien yang lebih kuat dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa nilai yang dirasakan merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien terhadap layanan Puskesmas, khususnya melalui upaya peningkatan manfaat layanan dan pengurangan pengorbanan yang dirasakan pasien.

Pengujian jalur yang dilakukan terhadap kepuasan dan loyalitas menghasilkan nilai efek sebesar 0,3410, dengan interval kepercayaan 95 persen (LLCI = 0,2792; ULCI = 0,4027), yang tidak mencakup nilai nol. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan secara signifikan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan akan berimbas positif terhadap loyalitas yang ditunjukkan oleh responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, bahkan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan nilai yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien memegang peranan penting dalam mendorong loyalitas terhadap layanan Puskesmas. Pasien yang merasa puas cenderung mempertahankan penggunaan layanan, melakukan kunjungan ulang, serta merekomendasikan Puskesmas kepada pihak lain.

Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Kotler (2022), yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan Puskesmas, kepuasan pasien tercermin dari penilaian positif terhadap keandalan pelayanan, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, serta ketepatan tindakan medis. Pemenuhan harapan tersebut mendorong terbentuknya sikap positif pasien terhadap layanan yang diterima. Temuan ini juga mendukung teori loyalitas Oliver (1999) yang menjelaskan bahwa kepuasan berperan dalam mendorong peralihan dari sikap afektif menuju niat dan perilaku loyal. Pasien yang merasa puas tidak hanya memiliki perasaan positif terhadap layanan, tetapi juga menunjukkan komitmen untuk terus memanfaatkan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, kepuasan berfungsi sebagai faktor psikologis penting dalam pembentukan loyalitas pasien.

Secara empiris, hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada layanan kesehatan primer. Penelitian Fitriani et al. (2020), Phonthanukitithaworn et al. (2020), Ha et al. (2023), serta Singh et al. (2023) menegaskan bahwa pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung memiliki loyalitas yang lebih kuat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat dipandang sebagai faktor sentral dalam menjaga keberlanjutan pemanfaatan layanan Puskesmas.

Pengujian pengaruh antarvariabel mengungkapkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan nilai efek sebesar 0,4200 dan interval kepercayaan 95 persen (LLCI = 0,3650; ULCI = 0,4750). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden. Selain itu, jalur dari kepuasan terhadap nilai yang dirasakan juga menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai efek dan interval kepercayaan yang serupa, menandakan adanya hubungan timbal balik yang kuat antara kepuasan dan nilai yang dirasakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel saling mempengaruhi secara positif.

#### **Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung**

Berdasarkan Tabel 3, dalam pengujian pengaruh tidak langsung, jalur dari nilai yang dirasakan terhadap loyalitas melalui kepuasan menunjukkan nilai efek sebesar 0,1010, dengan interval kepercayaan *bootstrapping* 95 persen (BootLLCI = 0,0537; BootULCI = 0,1518).

Karena interval kepercayaan ini tidak mencakup nilai nol, pengaruh tidak langsung tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara nilai yang dirasakan dan loyalitas. Dengan demikian, kepuasan memediasi pengaruh nilai yang dirasakan terhadap tingkat loyalitas responden. Hasil analisis mediasi dengan menggunakan metode *bootstrapping* menunjukkan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi pengaruh nilai yang dirasakan terhadap loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa nilai yang dirasakan tidak hanya memengaruhi loyalitas secara langsung, tetapi juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan. Persepsi pasien terhadap nilai layanan yang positif terlebih dahulu membentuk kepuasan, yang selanjutnya mendorong munculnya loyalitas terhadap Puskesmas.

Secara teoretis, temuan ini mendukung keterkaitan antara konsep nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan. Nilai yang dirasakan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml (1988),

menjadi dasar dalam penilaian layanan yang kemudian memunculkan kepuasan sesuai dengan konsep Kotler (2000). Kepuasan tersebut berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani evaluasi nilai dengan perilaku loyal, sebagaimana dijelaskan dalam teori loyalitas Oliver (1999). Dengan demikian, kepuasan menempati posisi penting sebagai tahapan penghubung antara persepsi nilai dan loyalitas pasien.

Secara empiris, hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara nilai yang dirasakan dan loyalitas pasien. Penelitian (Fitriani et al. (2020) dan Phonthanukitithaworn et al. (2020) menunjukkan bahwa peningkatan persepsi nilai layanan akan meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Ha et al. (2023) dan Singh et al. (2023), yang menegaskan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci dalam memperkuat pengaruh nilai layanan terhadap loyalitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan memiliki peran strategis dalam menjembatani pengaruh nilai yang dirasakan terhadap loyalitas pasien pada pelayanan kesehatan primer. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan nilai layanan, tetapi juga pada penciptaan kepuasan pasien secara berkelanjutan sebagai dasar pembentukan loyalitas jangka panjang.

Jalur dari kepuasan terhadap loyalitas melalui nilai yang dirasakan menunjukkan nilai efek tidak langsung sebesar 0,1010, dengan interval kepercayaan *bootstrapping* 95 persen yang juga tidak mencakup nilai nol ( $BootLLCI = 0,0537$ ;  $BootULCI = 0,1518$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa nilai yang dirasakan berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan dan loyalitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai yang dirasakan memainkan peran penting dalam menghubungkan kepuasan dengan tingkat loyalitas responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan berfungsi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien tidak hanya memengaruhi loyalitas secara langsung, tetapi juga memperkuat loyalitas melalui peningkatan persepsi nilai terhadap layanan Puskesmas. Pengalaman pelayanan yang memuaskan mendorong pasien untuk menilai layanan sebagai bernilai, yang pada akhirnya meningkatkan kecenderungan untuk bersikap dan berperilaku loyal.

Secara konseptual, kepuasan yang muncul setelah pasien menerima pelayanan memengaruhi

proses penilaian kognitif terhadap nilai layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml (1988), pengalaman pelayanan yang positif dapat meningkatkan persepsi nilai karena manfaat yang diperoleh dianggap sebanding atau lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Persepsi nilai tersebut kemudian berkontribusi pada pembentukan loyalitas, sesuai dengan model loyalitas Oliver (1999) yang menempatkan evaluasi kognitif dan afektif sebagai dasar terbentuknya komitmen dan perilaku loyal.

Secara empiris, temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa nilai yang dirasakan berfungsi sebagai mekanisme penghubung antara kepuasan dan loyalitas. Penelitian Ha et al. (2023) dan Singh et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan meningkatkan loyalitas melalui penguatan persepsi nilai layanan. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Fitriani et al. (2020) dan Phonthanukitithaworn et al. (2020), yang menegaskan bahwa keterkaitan antara kepuasan dan nilai yang dirasakan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pasien pada layanan kesehatan primer.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan nilai yang dirasakan saling melengkapi dalam proses pembentukan loyalitas pasien terhadap Puskesmas. Kepuasan mendorong evaluasi positif terhadap nilai layanan, sementara persepsi nilai berperan sebagai penghubung yang mengarahkan kepuasan menuju perilaku loyal. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan terpadu yang berfokus pada peningkatan kepuasan sekaligus penguatan persepsi nilai layanan dalam membangun loyalitas pasien.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas ( $\beta = 0,2405$ ), sementara kepuasan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap loyalitas ( $\beta = 0,3410$ ). Selain pengaruh langsung, kepuasan terbukti memediasi hubungan antara nilai yang dirasakan dan loyalitas pasien dengan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar  $\beta = 0,1010$ . Sebaliknya, nilai yang dirasakan juga berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien ( $\beta = 0,1010$ ). Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dibentuk oleh pengaruh langsung kepuasan dan nilai yang dirasakan, tetapi juga melalui hubungan mediasi timbal balik antara kedua variabel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of

- Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419–430. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.419>
- Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, & Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023 Dalam Angka*.
- Badan Pusat Statistik Kota Samarinda. (2025). *Kota Samarinda Dalam Angka Samarinda Municipality In Figures 2025*.
- Bagian Organisasi Kota Samarinda. (2024). *Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Dávila Espuela, N., Reina Paz, M. D., & Sevilla Sevilla, C. (2023). Social networks and customer loyalty: review of loyalty keys and main social networks publications' characteristics. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 14). Frontiers Media SA. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1286445>
- Dinas Kesehatan Kota Samarinda. (2025). *Profil Kesehatan 2024*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. (2024). *Profil Kesehatan 2023 Kalimantan Timur*.
- Fitriani, D. A., Pasinringi, S. A., Irwandy, I., & Amqam, H. (2020). The effect of perceived value toward loyalty through patient satisfaction in Hasanuddin University Hospital. *Enfermeria Clinica*, 30, 408–411. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.008>
- George, A., & Sahadevan, J. (2024). What determines behavioural intention in health services? A four-stage loyalty model. *Rajagiri Management Journal*, 18(2), 180–197. <https://doi.org/10.1108/ramj-10-2023-0291>
- Ha, M. T., Nguyen, G. Do, & Doan, B. S. (2023). Understanding the mediating effect of switching costs on service value, quality, satisfaction, and loyalty. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01797-6>
- Huang, I. C., Du, P. L., Lin, L. S., Liu, T. Y., Lin, T. F., & Huang, W. C. (2021). The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007217>
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing Management* (16e ed.). Pearson Education Limited.
- Numbeo. (2025). *Health Care Index by Country 2025 Mid-Year*. Numbeo.Com.
- Oliver, R. L. (1999). Fundamental Issues and Directions for Marketing. In *Source: Journal of Marketing* (Vol. 63).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024, Pub. L. 19 (2024).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Pub. L. 14 (2017).
- Phonthanukitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebombut, N., Chanavirut, R., Onsa-ard, W., Joomwanta, P., Chanyuan, Z., & Ketkaew, C. (2020). An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020982304>
- 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. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Singh, V., Sharma, M. P., & Jayapriya, K. (2023). *Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review*. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4S.2218>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, Pub. L. 17 (2023).
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>