

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI,
KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPERCAYAAN
PASIEN KEPADA DOKTER TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DIMEDIASI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT HERMINA
ARCAMANIK**

Jesslyn Mellenia^{1*}, Ardi Ardi², Dewi Sri Surya Wuisan³

Faculty of Medicine, University of Pelita Harapan^{1,2,3}

**Corresponding Author : jesslynmellenia@gmail.com*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan, kepercayaan merek, komunikasi, dan kepercayaan kepada dokter dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Namun penelitian di RS Hermina Arcamanik masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan merek, dan kepercayaan kepada dokter terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner *Google Form* kepada 102 pasien dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas yang dimediasi kepuasan. Selain itu, kepercayaan merek dan kepercayaan kepada dokter juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan loyalitas yang dimediasi kepuasan. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan tapi berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan merek, kepercayaan kepada dokter, dan komunikasi di RS Hermina Arcamanik secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan loyalitas yang dimediasi kepuasan pasien. Peningkatan hal tersebut dapat berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit.

Kata kunci : kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan, loyalitas, kepuasan

ABSTRACT

Service quality, brand trust, communication, and trust in doctors can enhance satisfaction and loyalty. However, existing research on this topic at Hermina Arcamanik Hospital is limited. The objective is to evaluate the impact of service quality, communication, brand trust, and trust in doctors on loyalty, mediated by patient satisfaction. Data was collected with Google Forms questionnaire distributed to 102 patients and analyzed using PLS-SEM. Findings demonstrate that service quality significantly and positively influences satisfaction and loyalty, with satisfaction as a mediating factor. Brand trust and trust in physicians have a positive impact on patient satisfaction, loyalty, and loyalty mediated by satisfaction. Communication has positive impact on satisfaction but negative on loyalty. Overall, the study concludes that service quality, brand trust, trust in doctors, and communication yield positive effects on satisfaction, loyalty, and loyalty mediated by satisfaction. Enhancements in these areas can foster the sustainability and growth of the hospital.

Keywords : service quality, communication, trust, loyalty, satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi medis (Manzoor et al., 2019). Tingkat kepuasan pasien memberikan gambaran tentang sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka (Ng dan Luk, 2019). Kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (Asnawi et al., 2019). Ketika pasien menerima pelayanan yang berkualitas, termasuk pelayanan medis yang efisien, perhatian yang

baik dari staf medis, dan fasilitas yang memadai, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit (Karaca dan Durna, 2019). Rumah sakit yang memprioritaskan kualitas pelayanan akan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien (Kalhor et al., 2020) Kepercayaan merek memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien (Góriska-Warsewicz, 2022). Ketika sebuah rumah sakit mempunyai reputasi yang positif dan telah mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka pasien pada umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Liu et al., 2021). Ketika pasien merasa yakin dengan reputasi dan citra merek rumah sakit, mereka cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima (Phonthanukitithaworn et al., 2020).

Komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan memegang peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Lotfi et al., 2019). Ketika komunikasi dilakukan secara efektif, pasien memiliki kemampuan untuk memahami dengan lebih baik prosedur medis yang akan dilakukan, diagnosis yang diberikan, serta langkah-langkah perawatan yang direkomendasikan. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat memperkuat hubungan antara pasien dan dokter atau tenaga medis lainnya, menciptakan ikatan yang lebih baik dan saling percaya antara kedua belah pihak (Berger et al., 2020). Pasien yang merasa didengar, dipahami, dan diberikan penjelasan yang jelas cenderung merasa lebih percaya diri dalam proses perawatan mereka (Taylor, Halter, dan Drennan, 2019). Kepercayaan pasien terhadap dokter merupakan hal penting dalam hubungan dokter-pasien yang efektif. Kepercayaan ini berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kemampuan, integritas, dan empati dokter. Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap dokter cenderung lebih mendengarkan rekomendasi medis dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik (Fritz dan Holton, 2018).

Rumah Sakit (RS) Hermina adalah jaringan layanan kesehatan terkemuka di Indonesia, yang memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan berkualitas. Namun, masih ada beberapa keterbatasan penelitian yang teridentifikasi. Penelitian sebelumnya oleh Nathalia, Purwadhi, dan Andriani (2024) meneliti tentang kepuasan pasien. Penelitian tersebut terbatas pada tingkat kepuasan dari waktu tunggu dan mutu pelayanan. Berdasarkan data analisa jumlah kunjungan berulang pasien RS Hermina Arcamanik tahun 2022 dan 2023, jumlah pasien lama yang berkunjung kembali selama tahun 2023 adalah sebanyak 281.670 pasien. Jumlah ini menurun dibandingkan tahun 2022 yaitu sebanyak 290.573 pasien. Oleh karena itu, identifikasi keterbatasan dan jumlah pasien lama yang berkunjung kembali dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak kualitas layanan, kepercayaan merek, kepercayaan pasien terhadap dokter, dan komunikasi terhadap loyalitas, yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif untuk menilai hubungan antara variabel. Populasi penelitian terdiri dari pasien yang menerima perawatan di RS Hermina Arcamanik. Kriteria sampel penelitian ini meliputi pasien non-BPJS yang telah menjalani perawatan di RS Hermina Arcamanik. Penentuan sampel minimum didasarkan pada Formula Cochran, dan didapatkan bahwa penelitian ini memerlukan minimal 96 sampel. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada pasien menggunakan platform Google Formulir. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan metodologi pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan atau pendapat responden mengenai pernyataan tertentu, dalam rentang skala dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju".

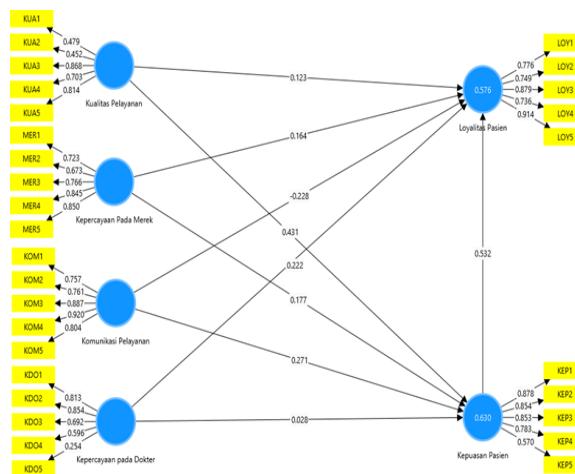
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). PLS-SEM mewakili pendekatan statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dalam model struktural. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan SmartPLS versi 4.1.0.4.

HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui Google Formulir kepada 102 pasien di RS Hermina Arcamanik. Dari total responden, 74% adalah perempuan dan 26% adalah laki-laki. Responden dikategorikan berdasarkan usia, dengan mayoritas (50%) berada dalam rentang usia 18-33. Kelompok usia 34-49 tahun menyumbang 31,4% dari total responden. Responden berusia 50-65 tahun terdiri dari 10,8% dari total, sedangkan kelompok usia di bawah 18 tahun dan di atas 66 tahun masing-masing mewakili 6,9% dan 1% dari total responden.

Mayoritas responden adalah karyawan swasta sebesar 40,2%, diikuti oleh ibu rumah tangga sebesar 21,6%. Responden wiraswasta dan PNS masing-masing sebanyak 16,7% dan 11,8%. Siswa berkontribusi 8,8% dari total responden, sementara profesi lainnya, seperti dokter dan pengacara, menyumbang 1%. Studi ini juga menilai frekuensi kunjungan pasien. Mayoritas responden (59,8%) telah mengunjungi rumah sakit lebih dari 4 kali. Responden yang telah berkunjung dua kali berjumlah 19,6%, sedangkan mereka yang telah berkunjung tiga hingga empat kali menyumbang 12,7%. Hanya 7,8% responden yang melaporkan berkunjung sekali.

Berikut ini merupakan hasil analisis statistik yang dilakukan dengan menggunakan PLS-SEM:



Gambar 1. Diagram alur Analisa PLS-SEM

Analisis signifikansi dan pengaruh dalam PLS-SEM dievaluasi menggunakan metode bootstrapping untuk menentukan arah dan signifikansi hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen. Penentuan signifikansi dilakukan melalui t- statistik atau p-values, dengan pengujian hipotesis pada tingkat kepercayaan 5%.

Berdasarkan tabel 1, pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,431, t-statistik sebesar 1,876 ($>1,645$) dengan p-value sebesar 0,031 ($<0,05$) maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh kepercayaan pada merek dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,177, t-statistik sebesar 0,795 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,214 ($>0,05$). Maka, kepercayaan merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,271, t-statistik sebesar 1,102 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,214 ($>0,05$). Maka,

komunikasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,353, t-statistik sebesar 1,190 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,234 ($>0,05$). Maka, kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Model Struktural

Hipotesis	Path Coefficie nt	T-Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,431	1,876	0,031
Kepercayaan Merek -> Kepuasan Pasien	0,177	0,795	0,214
Komunikasi Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,271	1,102	0,136
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,353	1,190	0,117
Kepercayaan Merek -> Loyalitas Pasien	0,258	0,987	0,162
Komunikasi Pelayanan -> Loyalitas Pasien	-0,083	0,443	0,329
Kepercayaan pada Dokter -> Kepuasan Pasien	0,028	0,202	0,420
Kepercayaan pada Dokter -> Loyalitas Pasien	0,237	1,383	0,084

Pengaruh kepercayaan pada merek dengan loyalitas pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,258, t-statistik sebesar 0,987 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,214 ($>0,05$). Maka, kepercayaan merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh komunikasi pelayanan dengan loyalitas pasien memiliki nilai koefisien negatif sebesar -0,083, t-statistik sebesar 0,443 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,657 ($>0,05$). Maka, komunikasi pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh kepercayaan pada dokter dengan kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,028, t-statistik sebesar 0,202 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,843 ($>0,05$). Maka, kepercayaan pada dokter berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh kepercayaan pada dokter dengan loyalitas pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,237, t-statistik sebesar 1,383 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,166 ($>0,05$). Maka, kepercayaan pada dokter berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Model Struktural

Hipotesis	Path Coefficient	T-Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,229	1,699	0,045
Kepercayaan Merek -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,094	0,847	0,199
Komunikasi Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,144	1,421	0,078

Berdasarkan tabel 2, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,029, t-statistik sebesar 1,699 ($>1,645$) dengan p-value sebesar 0,045 ($<0,05$). Maka, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien. Pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,094, t-statistik sebesar 0,847 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,199 ($>0,05$). Maka, kepercayaan merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien. Pengaruh komunikasi pelayanan terhadap loyalitas pasien

dengan mediasi kepuasan pasien memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,144, t-statistik sebesar 1,421 ($<1,645$) dengan p-value sebesar 0,078 ($>0,05$). Maka, komunikasi pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dapat berdampak positif pada kepuasan pasien (Amarantou et al., 2019). Kepuasan pasien yang meningkat dapat memiliki dampak luas, termasuk meningkatnya tingkat loyalitas pasien, citra positif dari merek institusi kesehatan, dan kemungkinan keputusan pembelian yang lebih besar di masa depan. Dengan demikian, hasil ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan dampak positif yang mungkin timbul dari upaya tersebut.

Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara kepercayaan pasien terhadap merek dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun tidak mencapai tingkat signifikansi yang diharapkan, temuan ini tetap sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Chandra, Ward, dan Mohammadnezhad (2019), yang menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap merek lembaga kesehatan memberi harapan positif terhadap kualitas layanan. Pasien yang memiliki kepercayaan tinggi pada merek berpotensi memiliki ekspektasi yang positif terhadap perawatan yang diberikan oleh lembaga kesehatan, menganggap bahwa kebutuhan kesehatan mereka akan terpenuhi dengan baik. Meskipun tidak signifikan secara statistik, kepercayaan ini masih mempengaruhi pengalaman pasien selama perawatan dan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Chandra, Ward, dan Mohammadnezhad, 2019). Kepercayaan merek belum dapat menimbulkan kepuasan bila sebelumnya belum mendapatkan pengalaman pasien yang baik (Darti, Suherti, dan Ujianto, 2018).

Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Drossman dan Ruddy (2019), yang menemukan bahwa komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Drossman dan Ruddy, 2019). Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Stark, et al. (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi tidak signifikan berhubungan dengan kepuasan. Komunikasi dapat mengurangi nilai kepuasan karena adanya adanya perbedaan budaya dalam proses komunikasi terutama pasien terminal atau dengan penyakit kronis. Komunikasi terbuka mengenai penyakit kronis atau terminal dapat dianggap menakutkan pada budaya atau orang tertentu dan cenderung lebih memilih cara komunikasi tidak langsung. Dalam kondisi sosial atau budaya tertentu komunikasi langsung dengan pasien tidak menguntungkan terutama pada pasien dengan pengetahuan minim mengenai kesehatan (Sirera Betty, et al. 2024).

Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas pasien. Meskipun tidak signifikan, temuan ini konsisten dengan penelitian Kristinawati, Gunardi, dan Fushen (2023), yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki efek positif pada tingkat loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang lebih baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, yang pada akhirnya membentuk hubungan jangka panjang yang positif antara pasien dan layanan kesehatan (Kristinawati, Gunardi, dan Fushen, 2023). Faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan dapat menjadi tidak signifikan terhadap loyalitas pasien adalah adanya kemungkinan pasien memiliki

kekhawatiran bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di masa yang akan datang dapat tidak sama dengan yang diterima saat ini. Sehingga kualitas pelayanan tidak berhubungan secara langsung dengan loyalitas pasien (Andreano Pilipus dan Ratlan Pardede, 2023).

Meskipun tidak signifikan secara statistik, hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif antara kepercayaan merek dan loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mohd Salmi (2018) memiliki hasil yang tidak signifikan antara kepercayaan merek rumah sakit dengan loyalitas pasien. Alasan yang mungkin dapat menyebabkan hal ini adalah adanya pasien domestik pada sampel yang tidak terlalu menekankan pada merek rumah sakit. Faktor lain yang dapat menyebabkan tidak signifikan karena responden mungkin sebelumnya pernah memiliki pengalaman berobat ke rumah sakit swasta atau rumah sakit lainnya. Hal ini didukung bila pasien sudah memiliki hubungan yang baik dengan petugas di rumah sakit. Fenomena ini dapat dijelaskan dengan *the trust tipping point* yang berarti ketika pasien yakin bahwa rumah sakit swasta cukup dapat dipercaya, mereka akan menggesampingkan kepercayaan dari penilaian mereka dan hanya mempertimbangkan faktor lain dalam menentukan loyalitas kepada rumah sakit.

Analisis menemukan bahwa tidak signifikan secara statistik antara komunikasi dan loyalitas pasien. Adanya perbedaan budaya dalam proses komunikasi terutama pasien terminal atau dengan penyakit kronis dapat mempengaruhi perspektif pasien. Komunikasi terbuka mengenai penyakit kronis atau terminal dapat dianggap menakutkan pada budaya atau orang tertentu dan cenderung lebih memilih cara komunikasi tidak langsung. Dalam kondisi sosial atau budaya tertentu komunikasi langsung dengan pasien tidak menguntungkan terutama pada pasien dengan pengetahuan minim mengenai kesehatan (Sirera Betty, et al. 2024). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien, yang konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien saling terkait erat dalam konteks pelayanan kesehatan. Faktor-faktor tersebut dianggap penting untuk meningkatkan pelayanan, dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang berkualitas tinggi dan memberikan dorongan positif serta penghargaan dapat membantu dalam memperkuat loyalitas pasien (Setyawan et al., 2020).

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara kepercayaan merek dan loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien, temuan ini masih konsisten dengan penelitian Liu et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan yang timbul dari kualitas pelayanan menciptakan dasar bagi kepuasan pasien sehingga mempengaruhi loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan perawatan mereka cenderung memilih untuk tetap setia terhadap lembaga kesehatan tersebut, kembali untuk perawatan berkelanjutan, dan bahkan merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain. Faktor yang mempengaruhi adalah bila sebelumnya belum mendapatkan pengalaman pasien yang baik (Darti, Suherti, dan Ujianto, 2018), pasien domestik, atau kepercayaan kepada rumah sakit lain seperti swasta karena pengalaman berkunjung sebelumnya (Mohd Salmi, 2018).

Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara komunikasi pelayanan terhadap loyalitas pasien, dimediasi oleh kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, seperti yang disampaikan oleh Ahmad Farhana (2023), yang menemukan bahwa komunikasi yang efektif dan berempati adalah aspek penting dalam pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Meskipun banyak literatur mendapatkan pentingnya komunikasi yang efektif, Sharkiya (2023) dalam studinya menyarankan bahwa dibutuhkan penelitian empiris lebih lanjut untuk menilai bagaimana cara berkomunikasi dapat mempengaruhi *patient outcomes* baik secara subjektif dan objektif. Terdapat korelasi yang tidak signifikan namun berpengaruh positif antara tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter dan kepuasan pasien, yang kontras dengan temuan oleh Wu et al. (2016) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter, semakin tinggi juga kepuasan pasien. Namun, penelitian

lain oleh Liu et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak sepenuhnya bergantung pada kepercayaan pasien terhadap dokter. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti waktu tunggu, ketersediaan peralatan medis, dan suasana rumah sakit, juga dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, meskipun kepercayaan pasien terhadap dokter mungkin penting, faktor-faktor lain juga perlu dipertimbangkan dalam menilai kepuasan pasien secara menyeluruh.

Selain itu, terdapat hubungan tidak signifikan dengan pengaruh positif antara tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter dan loyalitas pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah adanya pasien yang kunjungan ke rumah sakit Hermina masih sedikit dalam penelitian ini. Faktor ini dapat mempengaruhi kepercayaan diri pasien dalam mengevaluasi kepercayaan mereka terhadap dokter. Pasien menjadi kurang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menilai apakah dapat mempercayai dokter atau tidak.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Arcamanik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dampak positifnya terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh positif antara variabel kepercayaan merek dan kepercayaan dokter, dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan tapi berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Hal ini dapat mempengaruhi pengalaman pasien selama perawatan dan berhubungan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas secara keseluruhan.

Dari perspektif manajerial, temuan ini memberikan wawasan bagi pengelola rumah sakit untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan tingkat loyalitas pasien. Meningkatkan aspek-aspek ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga dapat memperkuat loyalitas pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit dalam jangka panjang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada civitas akademika Universitas Harapan Jaya yang telah mendukung penuh terselesaiannya artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Farhana (2023). *Understanding the Role of Communication and Empathy in Influencing Patient Satisfaction and Loyalty: A Hospital Management Perspective*. *World Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 12(8), 40-49.
- Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., & Chatzoglou, P. D. (2019). *The impact of service quality on patient satisfaction and revisiting intentions: The case of public emergency departments*. *Quality Management in Health Care*, 28(4), 200–208.
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*. *Management Science Letters*, 911–920.
- Berger, R., Bulmash, B., Drori, N., Ben-Assuli, O., & Herstein, R. (2020). *The patient-physician relationship: an account of the physician's perspective*. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(1).

- Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). Factors associated with patient satisfaction in the outpatient department of Suva sub-divisional health center, Fiji, 2018: A mixed method study. *Frontiers in Public Health*, 7.
- Darti, S., Suhermin, and Ujianto. (2018). Effect of Service Quality and Hospital Image on Satisfaction, Trust, and Word of Mouth. *International Journal of Economics*, 2(4).
- Drossman, D. A., & Ruddy, J. (2020). Improving patient-provider relationships to improve health care. *Clinical Gastroenterology and Hepatology: The Official Clinical Practice Journal of the American Gastroenterological Association*, 18(7), 1417–1426.
- Fritz, Z., & Holton, R. (2018). Too much medicine: not enough trust? *Journal of Medical Ethics*, 45(1), 31–35.
- Górská-Warsewicz, H. (2022). Consumer or patient determinants of hospital brand equity—A systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9026.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027.
- Harpe, S. E. (2015). How to analyze Likert and other rating scale data. *Currents in Pharmacy Teaching & Learning*, 7(6), 836–850.
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Kiaei, M. Z., Shahsavari, S., & Badrlo, M. (2021). Role of service quality, trust and loyalty in building patient-based brand equity: Modeling for public hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1389–1396.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545.
- Kristinawati, F., Gunardi, W. D., & Fushen. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty mediated by patient trust at Rumah Indonesia Sehat (Ris) Hospital. *MORFAI JOURNAL*, 2(4), 701–717.
- Liu et al. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 58.
- Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurses–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(3), 1189–1196.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; An application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318.
- Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' intent to revisit with trust as the mediating role: lessons from Penang Malaysia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(2), 140–159.
- Nathalia, C., Purwadhi, & Andriani, R. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik Bandung *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1). Diakses dari <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars/article/view/1599>
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796.
- Pasya, A. R. (2024). The mediating effect of patient satisfaction in the effect of service quality on patient loyalty: Patient survey at Hermina hospital Bandung pharmacy installation. *Return : Study of Management, Economic and Business*, 3(2), 76–91.
- Pilipus Resar, A., & Pardede, R. (2023). Service Quality and Patient Trust on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction on Inpatients. In *Master tesis*. Interdisciplinary Social Studies.

- Phonthanukitthaworn, C. et al. (2020). An investigation of the relationship among medical center's image, service quality, and patient loyalty. *SAGE Open*, 10(4).
- Setyawan et al. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2).
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centered health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1).
- Sirera, B., Naanyu, V., Kussin, P., & Lagat, D. (2024). Impact of patient-centered communication on patient satisfaction scores in patients with chronic life-limiting illnesses: an experience from Kenya. *Frontiers in Medicine*, 11.
- Stark, S., Worm, L., Kluge, M., Roos, M., & Burggraf, L. (2021). The patient satisfaction in primary care consultation-Questionnaire (PiC): An instrument to assess the impact of patient-centered communication on patient satisfaction. *PloS One*, 16(7).
- Taylor, F., Halter, M., & Drennan, V. M. (2019). Understanding patients' satisfaction with physician assistant/associate encounters through communication experiences: a qualitative study in acute hospitals in England. *BMC Health Services Research*, 19(1).
- Unal, O., Akbolat, M., & Amarat, M. (2018). *The influence of patient-physician communication on physician loyalty and hospital loyalty of the patient*. *Pakistan journal of medical sciences*, 34(4), 999–1003.
- Wu et al. (2022). *The relationship between the physician-patient relationship, physician empathy, and patient trust*. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1388–1393.
- Yarmen, M., Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., & Widianti, T. (2016). *Investigating patient loyalty: An integrated framework for trust, subjective norm, image, and perceived risk* (a case study in Depok, Indonesia). *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8(2), 179–196.