

## PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN YANG BERIMPLIKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN

Refliza Yanti, Taufik Zulfikar, Chevie Wirawan, Sri Rochani Mulyati, Sofia Mariati  
Asnar, Andi Supriatna

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Sangga Buana, <sup>6</sup>Universitas Jendral Achmad Yani

[reflizayanti@yahoo.com](mailto:reflizayanti@yahoo.com), [taufikzulfikar16@gmail.com](mailto:taufikzulfikar16@gmail.com), [andii.drg14@gmail.com](mailto:andii.drg14@gmail.com)

---

### Abstrak

Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Unjani merupakan satu-satunya rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Cimahi. Banyaknya fasilitas kesehatan baik itu rumah sakit maupun klinik di Kota Cimahi dan sekitarnya yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, mensyaratkan rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dari lima dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Hasil penelitian diperoleh yaitu kualitas layanan dari kelima dimensi berada dalam kategori baik. Dimensi tangible dan reliability memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan dimensi empathy, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis koefisien determinasi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $R^2 = 0,821$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 82,1%. Hasil uji koefisien determinasi kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai  $R^2 = 0,957$  yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 95,7%..

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

### Abstract

*Dental Hospital Unjani is the only specialized hospital that provides dental and oral health services in Cimahi City. The number of health facilities, both hospitals and clinics in Cimahi City and its surroundings that provide dental and oral health services, requires hospitals to provide quality services in accordance with the wishes and needs of patients. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality from five dimensions, namely tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance in increasing patient satisfaction and loyalty. The method used in this study is a type of quantitative research with a descriptive verifiative approach. The results of the study obtained that the quality of service from the five dimensions is in the good category. The tangible and reliability dimensions have a positive and insignificant influence on patient satisfaction while the empathy, responsiveness, and assurance dimensions have a positive and significant influence on patient satisfaction. The results of the analysis of the coefficient of determination of service quality on patient satisfaction obtained a value of  $R^2 = 0.821$  which shows that there is an influence of service quality on patient satisfaction by 82.1%. The results of the coefficient of determination of service quality and satisfaction with patient loyalty obtained a value of  $R^2 = 0.957$  which showed that the effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty was 95.7%.*

*Keywords: Service quality, patient satisfaction, and patient loyalty*

---

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia layanan yang bergerak di bidang kesehatan dimana memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai suatu pelayanan publik, rumah sakit memiliki tugas untuk menyelenggarakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dasar manusia untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu sektor pelayanan kesehatan atau industri kesehatan yang berkembang cepat pada beberapa negara di dunia. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Irawan et al. 2020; Amran, 2022).

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien dan kunjungan berulang yang merupakan salah satu dimensi dari loyalitas. Menurut (Kotler & Keller, 2012) mengatakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk dan jasa, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya. Sedangkan indikator yang menentukan kualitas layanan (Kotler, 2016) yaitu : bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Arisandi, 2021; Gultom et al. 2021).

Berdasarkan survei pendahuluan dengan melakukan wawancara pasien dan ulasan google ratings di RSGM Unjani, terdapat beberapa keluhan pasien diantaranya komunikasi petugas yang tidak informatif, waktu tunggu pelayanan yang sangat lama dan toilet kamar mandi perempuan yang tidak bersih. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Tamara (2021) mengenai pengaruh komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai kepuasan rawat jalan terhadap pada komunikasi tenaga kesehatan masih rendah. Semakin baik komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. (Tamara, 2022) Selain komunikasi, waktu tunggu waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. (Bustani et al., 2015) Penelitian yang dilakukan oleh A.Heri Iswanto 2022 bahwa rata-rata waktu tunggu pasien adalah 66,58 menit per pasien, melebihi rata-rata waktu tunggu 60 menit sesuai SPM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Iswanto, 2022).

Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Menurut pasien kualitas layanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakitnya secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatannya. Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta *outcome* terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa (Gultom et al., 2021).

Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting bagi rumah sakit dan rumah sakit harus mampu mempertahankannya. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru dan pasien lama akan menarik pasien-pasien baru (Hakim, 2019).

Kepuasan pasien akan berdampak pada loyalitas, penelitian yang dilakukan mengenai waktu tunggu pasien akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang. Waktu tunggu dapat dipengaruhi beberapa hal seperti pendistribusian rekam medis, pendaftaran pasien, proses antri, pelayanan lab dan radiologi. Penelitian yang dilakukan oleh Bjachrun, et all 2018 pasien mengeluhkan kurang puas terhadap waktu dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santa Clara Madiun yang diakibatkan bagian sdm pendaftaran kurang (Bachrun, 2018). Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat (Fenni, 2020).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jendral Achmad Yani (RSGM Unjani) merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memiliki fasilitas rawat jalan yang terdiri dari beberapa poli umum dan poli spesialisasi gigi dan mulut, berdasarkan survei informasi yang didapatkan baik dari media sosial atau kotak kritik saran, terdapat keluhan pasien yang menyatakan pasien tidak puas mengenai perawatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jendral Achmad Yani. Berdasarkan hal tersebut diatas peneliti ingin melakukan penelitian mengenai peran kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berimplikasi terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani.

RSGM Unjani.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *deskriptif verifikatif*. Metode penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2018) kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode deskriptif menurut (Sugiyono, 2018) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Adapun metode verifikatif menurut Sugiyono (2018:36) adalah metode penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Achmad Yani. Populasi pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani selama tahun 2022 yaitu pasien rawat jalan (*poliklinik*) berjumlah 3.269. Sedangkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, hal ini dikarenakan jumlah populasi relative besar. Sehingga peneliti menentukan sampel yang dinilai dapat mewakili keseluruhan dari populasi. Peneliti mengambil derajat kesalahan yang masih bisa di tolerir sebesar 0.1 (10%).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Kualitas Data

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Dalam pelaksanaan, pengisian kuesioner dilakukan dengan menggunakan *google form* dengan pihak responden sehingga diperoleh hasil kuesioner yang akurat. Langkah selanjutnya sebelum dilakukan penganalisisan lebih lanjut, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap validitas (*ketepatan*), reliabilitas (*kehandalan*) terhadap data dan normalitas dari 100 responden tersebut.

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	Seberapa bersih tunggu diunit rawat jalan RSGM Unjani?	0.683	0.195	Valid
	2	Seberapa bersih toilet di RSGM Unjani yang digunakan untuk pasien?	0.787	0.195	Valid
	3	Seberapa bersih kah peralatan yang digunakan untuk perawatan gigi?	0.703	0.195	Valid
	4	Seberapa lengkap obat-obat yang tersedia di RSGM Unjani?	0.664	0.195	Valid
	5	Seberapa rapi seragam petugas non medis di RSGM Unjani?	0.694	0.195	Valid
	6	Seberapa jelaskah petunjuk alur pelayanan di RSGM Unjani?	0.724	0.195	Valid

Dimensi	No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	7	Seberapa mudahkah alat transportasi umum dapat menjangkau lokasi RSGM Unjani?	0.707	0.195	Valid
Empathy (simpati)	8	Seberapa ramah petugas medis ketika menyapa pasien	0.825	0.195	Valid
	9	Seberapa sabar petugas medis dalam mendengarkan keluhan pasien	0.905	0.195	Valid
	10	Seberapa sabarkah dokter melakukan pelayanan kepada pasien	0.774	0.195	Valid
	11	Seberapa ramah petugas non medis dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien	0.768	0.195	Valid
Reliability (Keandalan)	12	Seberapa mudah prosedur penerimaan pasien di RSGM Unjani	0.712	0.195	Valid
	13	Bagaimanakah ketepatan perawatan gigi yang dilakukan dokter terhadap keluhan pasien	0.876	0.195	Valid
	14	bagaimana tingkat keandalan dokter gigi dalam melakukan perawatan?	0.799	0.195	Valid
	15	Bagaimanakah kesesuaian waktu perawatan dengan waktu yang telah dijanjikan	0.773	0.195	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	16	Bagaimanakah ketanggapan petugas non medis dalam membantu mengatasi keluhan pasien	0.694	0.195	Valid
	17	Bagaimanakah ketanggapan tenaga medis dalam melakukan tindakan perawatan gigi dipoli RSGM Unjani	0.702	0.195	Valid
	18	Seberapa cepatkah petugas apotik memberikan pelayanan obat-obat?	0.768	0.195	Valid
	19	Seberapa cepatkah waktu tunggu perawatan yang diterima pasien	0.731	0.195	Valid
	20	Seberapa cepatkah proses administrasi pendaftaran sampai dengan	0.762	0.195	Valid

Dimensi	No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
		pemabayaran di RSGM Unjani			
Assurance (Jaminan)	21	Bagaimanakah keamanan alat-alat kedokteran gigi yang digunakan dokter kepada pasien?	0.809	0.195	Valid
	22	Seberapa terampil dokter gigi dalam melakukan perawatan gigi kepada pasien (seperti penambalan yang baik, pencabutan yang tidak menyebabkan trauma, pembersihan karang gigi secara detail)?	0.778	0.195	Valid
	23	Bagaimanakah tingkat pengetahuan dokter dalam menanggulangi keluhan pasien?	0.784	0.195	Valid
	24	Seberapa kuat tingkat keyakinan anda terhadap keorisinilan obat difarmasi	0.827	0.195	Valid
	25	Seberapa kuat tingkat keyakinan anda terhadap kesterilan alat-alat kedokteran gigi si RSGM Unjani?	0.782	0.195	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Nilai r hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator tersebut berada di atas angka 0,195 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan**

Variabel Kualitas Layanan Dimensi	Nilai Cronbach's Alpha	Keputusan
<i>Tangible</i>	0.830	Reliabel
<i>Empathy</i>	0.837	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.793	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.778	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.854	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas diperoleh bahwa pada variabel kualitas layanan memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7. Nilai koefisien paling besar ditunjukkan oleh dimensi *assurance* dengan nilai koefisien sebesar 0,854. Hasil tersebut berarti reliabel, sehingga instrumen kuesioner ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten.

**2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien**

**Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

Variabel	No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien	26	Seberapa puaskah anda dengan kelengkapan alat-alat kedokteran gigi yang digunakan?	0.785	0.195	Valid
	27	Seberapa puaskah anda mengenai kebersihan gedung si rumah sakit ini?	0.719	0.195	Valid
	28	Seberapa puaskah anda dengan keramahan yang diberikan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan	0.851	0.195	Valid
	29	Seberapa puaskah anda mengenai pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit?	0.806	0.195	Valid
	30	Seberapa puaskah anda dengan ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit?	0.826	0.195	Valid
	31	Seberapa puaskah anda mengenai kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit?	0.774	0.195	Valid
	32	Seberapa puaskah anda dengan kecepatan pelayanan obat-obatan yang diberikan oleh petugas apotik di rumah sakit?	0.741	0.195	Valid
	33	Seberapa puaskah anda mengenai keandalan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan?	0.806	0.195	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Nilai r hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator tersebut berada di atas angka 0,195 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

**Tabel 4 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keputusan
<b>Kepuasan pasien</b>	0.913	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah penulis lakukan. Diperoleh bahwa pada variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7 yaitu sebesar 0,913 ini berarti instrumen kuesioner memiliki hasil yang reliabel, sehingga instrument kuesioner ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien

**Tabel 5 Uji Validitas Variabel Loyalitas pasien**

Variabel	No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Loyalitas Pasien	34	Seberapa kuat keinginan anda merekomendasikan perawatan gigi di rumah sakit?	0.769	0.195	Valid
	35	Seberapa ingin anda akan kembali berobat ke RSGM Unjani bila mengalami permasalahan gigi	0.709	0.195	Valid
	36	Seberapa kuat keinginan untuk tidak melakukan perawatan gigi dirumah sakit lain?	0.800	0.195	Valid
	37	Seberapa kuat keinginan anda untuk kembali tidak pindah kerumah sakit lain?	0.875	0.195	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Nilai r hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator tersebut berada di atas angka 0,195 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

**Tabel 6 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas pasien**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
<b>Loyalitas pasien</b>	0.794	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah penulis lakukan. Diperoleh bahwa pada variabel Loyalitas pasien memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7 yaitu sebesar 0,794 ini berarti instrument memiliki hasil yang reliabel, sehingga instrument kuesioner ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten.

#### Hasil Uji Normalitas Data

Sebelum pengolahan data terlebih dahulu dilakukan uji normalitas, Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahuinya dapat dilakukan dengan metode *Kolmogorov Smirnov*. Konsep dasar dari uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normalitas baku. Jadi uji *Kolmogorov Smirnov* adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku, jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa semua data variabel yang terdiri dari variabel kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas perusahaan mengikuti sebaran data normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *p-value*  $\geq 0,05$  maka data untuk mengukur variabel penelitian menunjukkan hasil yang tidak ada perbedaan signifikan atau menerima  $H_a$ , artinya bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak ada perbedaan yang signifikan antara data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

Hasil Uji Statistik

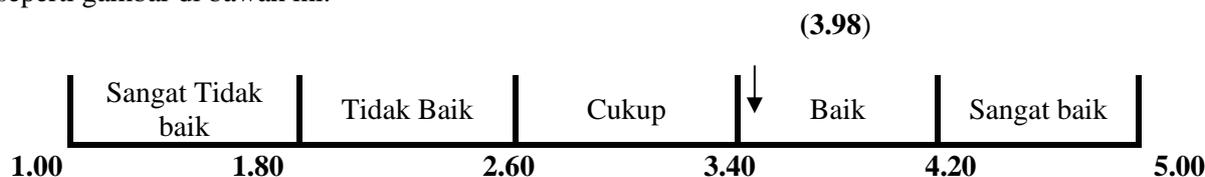
1. Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas layanan

Tabel 7 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
<i>Tangible</i>	2781	3.97	Baik
<i>Emphaty</i>	1642	4.11	Baik
<i>Reliability</i>	1561	3.90	Baik
<i>Responsiveness</i>	1887	3.77	Baik
Assurance	2070	4.14	Baik
Total Skor		9941	
Rata-Rata		3.98	
Standar Deviasi		0.78	
Kategori		Baik	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 7 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Kualitas layanan adalah 9.941 dengan rata-rata 3,98. Nilai skor ini berada pada rentang >3,40 – 4,20. Skor tertinggi dengan nilai 2781 pada dimensi *tangible*, sedangkan untuk skor terendah dengan nilai 1561 pada dimensi *reliability*. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kualitas layanan di RSGM Unjani secara keseluruhan dinilai baik oleh responden. Jika digambarkan menggunakan garis kontinum akan terlihat seperti gambar di bawah ini.



Gambar 1 Garis kontinum Kualitas layanan

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

1. 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 8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Coefficients<sup>a</sup>

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)	-.374	.181		-2.069	.041
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	.122	.073	.110	1.677	.097
<i>Empathy</i> (Empati)	.321	.074	.336	4.369	.000
<i>Reliability</i> (Keandalan)	.081	.073	.083	1.115	.268
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	.226	.088	.214	2.557	.012
<i>Assurance</i> (Jaminan)	.289	.068	.289	4.262	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan output pada tabel tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

$$Y = 0,110 * X_1 + 0,336 * X_2 + 0,083 * X_3 + 0,214 X_4 + 0,289 * X_5 \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- X<sub>1</sub> : *Tangible*
- X<sub>2</sub> : *Empathy*
- X<sub>3</sub> : *Reliability*
- X<sub>4</sub> : *Responsiveness*
- X<sub>5</sub> : *Assurance*
- Y : Kepuasan Pasien

Dari persamaan (1) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika kualitas layanan pada dimensi *Tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* meningkat, maka kepuasa pasien akan meningkat. Kemudian untuk mengetahui apakah pengaruh dari kualitas layanan pada setiap dimensi memiliki pengaruh signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis dari variabel kualitas layanan pada masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien yang akan dijabarkan pada poin berikut.

**2. Uji Hipotesis Sub Struktur 2**

Pengujian hipotesis pada sub struktur 2 digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

**Tabel 9 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.332	.094		-3.524	.001
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	.266	.038	.231	7.069	.000
	<i>Empathy</i> (simpati)	.146	.041	.148	3.553	.001
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	.091	.037	.090	2.439	.017
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	.151	.047	.138	3.244	.002
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	.215	.038	.207	5.687	.000
	Kepuasan Pasien	.305	.053	.294	5.790	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS 2023

Berdasarkan output pada tabel tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

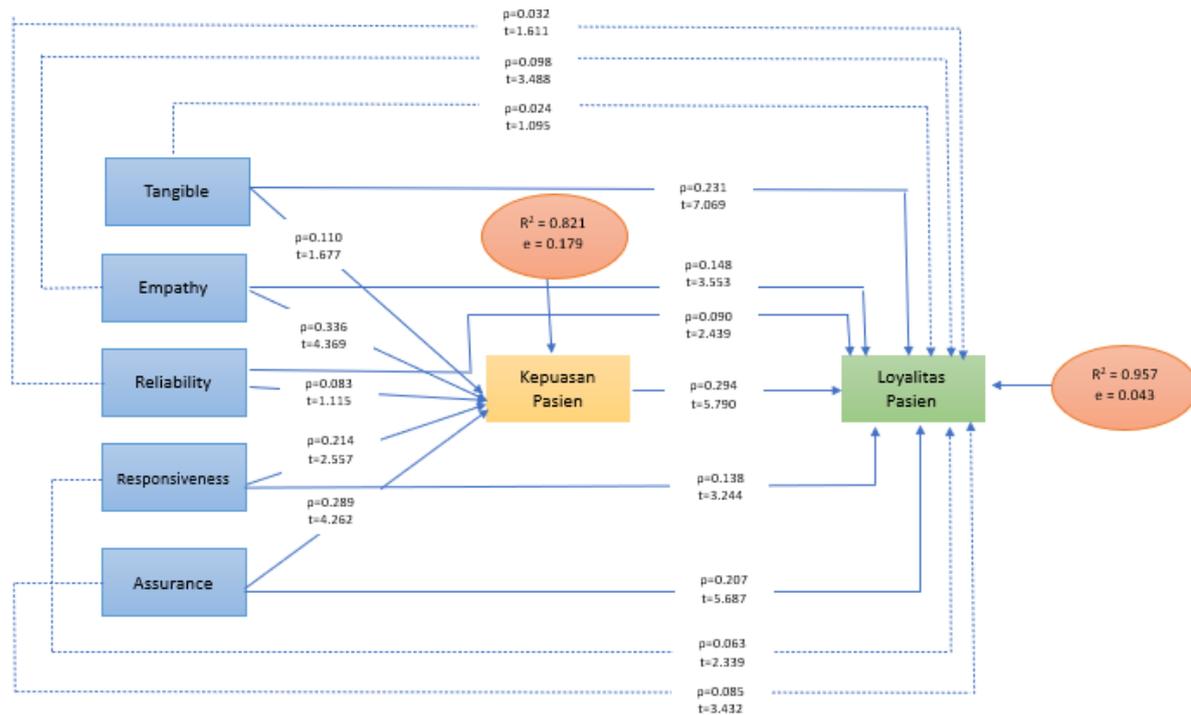
$$Z = 0,231 * X_1 + 0,148 * X_2 + 0,090 * X_3 + 0,138 X_4 + 0,207 * X_5 + 0,294 * Y \dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

- X<sub>1</sub> : *Tangible*
- X<sub>2</sub> : *Empathy*
- X<sub>3</sub> : *Reliability*
- X<sub>4</sub> : *Responsiveness*
- X<sub>5</sub> : *Assurance*
- Y : Kepuasan Pasien
- Z : Loyalitas Pasien

Dari persamaan (2) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika kualitas layanan pada dimensi *Tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* serta kepuasan meningkat, maka loyalitas pasien akan meningkat.

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 2 Hasil Model Analisis Jalur

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 10 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Koef Jalur	Pengaruh	
		Langsung	Tidak Langsung
Tangible terhadap Kepuasan ( $X_1 \rightarrow Y$ )	0,110		
Empathy terhadap Kepuasan ( $X_2 \rightarrow Y$ )	0,336		
Reliability terhadap Kepuasan ( $X_3 \rightarrow Y$ )	0,073		
Responsiveness terhadap Kepuasan ( $X_4 \rightarrow Y$ )	0,214		
Assurance terhadap Kepuasan ( $X_5 \rightarrow Y$ )	0,289		
Kepuasan terhadap Loyalitas ( $Y \rightarrow Z$ )	0,294		
Tangible terhadap Loyalitas ( $X_1 \rightarrow Z$ )	0,231	0,231 = 0,053 = 5,3%	
Empathy terhadap Loyalitas ( $X_2 \rightarrow Z$ )	0,148	0,148 = 0,021 = 2,1%	
Reliability terhadap Loyalitas ( $X_3 \rightarrow Z$ )	0,090	0,090 = 0,081 = 8,1%	
Responsiveness terhadap Loyalitas ( $X_4 \rightarrow Z$ )	0,138	0,138 = 0,019 = 1,9%	
Assurance terhadap Loyalitas ( $X_5 \rightarrow Z$ )	0,207	0,207 = 0,043 = 4,3%	
Tangible terhadap Loyalitas melalui kepuasan ( $X_1 \rightarrow Z$ melalui Y)			0,110 x 0,294 = 0,032 = 3,2%
Empathy terhadap Loyalitas melalui kepuasan ( $X_2 \rightarrow Z$ melalui Y)			0,336 x 0,294 = 0,098 = 9,8%
Reliability terhadap Loyalitas melalui kepuasan ( $X_3 \rightarrow Z$ melalui Y)			0,073 x 0,294 = 0,024 = 2,4%
Responsiveness terhadap Loyalitas melalui kepuasan ( $X_4 \rightarrow Z$ melalui Y)			0,214 x 0,294 = 0,063 = 6,3%
Assurance terhadap Loyalitas melalui kepuasan ( $X_5 \rightarrow Z$ melalui Y)			0,289 x 0,294 = 0,085 = 8,5%
<b>TOTAL</b>		<b>21,7 %</b>	<b>30,3 %</b>

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa besaran pengaruh tidak langsung *tangible* terhadap kepuasan pasien 3,2%, dimana lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung *tangible* terhadap kepuasan pasien sebesar 5,3%. Besaran pengaruh tidak langsung *empathy* terhadap kepuasan pasien 9,8%, dimana lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung *empathy* terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 2,1%. Besaran pengaruh tidak langsung *reliability* terhadap kepuasan pasien 2,4%, dimana lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung *reliability* terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 8,1%. Besaran pengaruh tidak langsung *responsiveness* terhadap kepuasan pasien 6,3%, dimana lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung *responsiveness* terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 1,9%. Besaran pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap kepuasan pasien 8,5%, dimana lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung *assurance* terhadap kepuasan pasien sebesar 4,3%. Adapun besaran perhitungan pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung yaitu 30,3% > 21,7%. Artinya secara simultan variabel kepuasan mampu memediasi variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas pasien.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 11 Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.821	.812	.31003

a. Predictors: (Constant), Assurance (Jaminan), Tangible (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Empathy* (simpati), *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi terhadap kepuasan sebesar 0,906 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai sebesar 0,821. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 82,1% sedangkan sisanya 17,9% (e=epsilon=0,179) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

**Tabel 12 Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978 <sup>a</sup>	.957	.954	.15833

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Tangible (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), Assurance (Jaminan), *Empathy* (simpati), *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi total sebesar 0,978 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien. Kemudian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh nilai sebesar 0,957. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan melalui kepuasan terhadap Loyalitas pasien sebesar 95,7% sedangkan sisanya 4,3% (e=epsilon=0,043) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

**Pembahasan Deskriptif**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari ke lima dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*, pasien memberikan penilaian dengan kategori baik terhadap kualitas layanan yang diberikan di RSGM Unjani. Dari dimensi *tangible* nilai skor yang paling kecil adalah mengenai kelengkapan obat-obat yang tersedia di RSGM Unjani. RSGM merupakan rumah sakit khusus gigi dan mulut dimana memberikan juga fasilitas pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi yang disediakan tidak hanya obat-obat gigi dan mulut tetapi obat-obat lainnya termasuk obat kegawatdaruratan. Masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan bahwa obat-obat yang ada di RSGM tidak begitu lengkap, hal ini dikarenakan usulan dari farmasi tidak terealisasi sepenuhnya, sehingga ada obat yang stoknya

sangat minim. Persediaan obat harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, karena apabila tidak terpenuhi akan menyebabkan terhambatnya pelayanan (Maharani et al., 2016).

Rata-rata skor dimensi *empathy* yaitu 4,11 dimana skor terkecil mengenai kesabaran petugas medis dalam mendengarkan keluhan pasien yaitu 3,99. Komunikasi pasien dengan petugas medis tidak hanya sekedar berbicara antara pemberi layanan dengan klien/pasien, tetapi mampu memiliki hubungan terapeutik untuk kesembuhannya pasien tersebut. Semakin baik komunikasi yang dirasakan oleh pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi (Azzahra et al., 2022).

Hal lain yang dilakukan pengukuran yaitu dimensi *reliability* dan *responsiveness*, kedua dimensi termasuk kategori baik, dimana skor terkecil pada kedua dimensi ini mengenai masalah waktu. Untuk dimensi *reliability* yaitu kesesuaian waktu perawatan dengan yang sudah dijanjikan dan pada dimensi *responsiveness* mengenai seberapa cepat waktu tunggu perawatan yang diterima pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam praktik pelayanan, pasien akan mengeluh dan menjadi tidak puas atas apabila waktu tunggu lama atau waktu tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan yang menyebabkan pasien menunggu (Laelihyah & Subekti, 2017; Wulandari et al., 2020). Faktor yang menyebabkan hal tersebut di RSGM Unjani yaitu pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi dikarenakan penanganan kasus yang membutuhkan waktu lama sehingga diluar waktu yang sudah ditentukan dan kurangnya koordinasi antara petugas di pelayanan rawat jalan.

*Assurance* merupakan dimensi ke lima dari kualitas layanan yang dilakukan pada penelitian ini. Skor paling kecil dari dimensi ini yaitu mengenai tingkat keaslian dari obat di farmasi. Stok obat di farmasi RSGM Unjani 70% memakai obat generik dan 30% obat paten, hal tersebut membuat sebagian pasien beranggapan sudah membayar mahal tetapi mendapatkan obat generik, sehingga meragukan keaslian dari obat tersebut. Pasien yang berkunjung ke RSGM Unjani hampir 85% merupakan pasien umum, sisanya merupakan pasien asuransi dan BPJS, sehingga beranggapan apabila memakai obat generik merupakan obat yang kurang bermutu. Kesadaran masyarakat dalam mengkonsumsi obat paten masih tinggalkan beranggapan bahwa obat tersebut memiliki mutu dan kualitas yang lebih baik (Wijaya, 2021).

Kualitas layanan yang baik dalam penelitian ini dari kelima dimensi menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSGM Unjani. Berdasarkan penelitian ini, skor kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSGM Unjani yaitu rata-rata 4,05 dalam kategori puas. Kepuasan pasien merupakan tingkatan pasien akibat dari pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan harapan. Banyak faktor yang membuat pasien puas terhadap pelayanan di RSGM Unjani, seperti kelengkapan alat-alat khususnya di bidang kedokteran gigi, kebersihan gedung dan keramahan yang diberikan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Keramahan merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kedekatan dengan pasien yang dapat membuat pasien merasa akrab, senang dan bersahabat sehingga akan mempengaruhi kepuasan dari pasien. Penelitian yang dilakukan Ni Made (2021) menunjukkan bahwa keramahan petugas medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Azzahra et al., 2022; Made Anggaraeni, 2021).

## **Pembahasan Verifikatif**

### **1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh p-value sebesar 0,097 sehingga p-value  $> \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, akan tetapi nilai t hitung sebesar  $1,677 < 1,99$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan rawat jalan di RSGM Unjani mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien tetapi tidak signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ainun (2020) menyatakan bahwa secara keseluruhan ke 5 dimensi *TERRA* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien tetapi apabila secara parsial dimensi *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Musa (2022) bahwa *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (Ainun & Amalia, 2020; Musa, 2022).

### **2. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut sudut pandang pasien, mutu pelayanan kesehatan diantaranya yaitu *empathy*. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, memahami kebutuhan dengan pasien, kemudahan untuk dihubungi apabila pasien membutuhkan bantuan (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini, *empathy* mempunyai p-value sebesar 0,001 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $4,369 > 1,99$  berarti  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Hasil tersebut berarti *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayuningsih (2023) mengenai sikap *empathy* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana menunjukkan hasil bahwa *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Yuni tahun 2022 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro, menunjukkan hasil bahwa *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial (Rachamati et al., 2022; Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

### 3. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien dimana mempunyai p-value sebesar 0,268 sehingga p-value  $> \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $1,115 < 1,99$  berarti  $H_{03}$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak. Hasil tersebut berarti *reliability* mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Lama, dimana menunjukkan hasil yaitu *reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, tetapi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gumar (2023) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah menunjukkan hasil bahwa *reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa *reliability* RSGM Unjani walaupun tidak terlalu besar, tetapi dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Herudiansyah & Suandini, 2023; Meutia & Andiny, 2019).

### 4. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini, *responsiveness* mempunyai p-value sebesar 0,012 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $2,557 > 1,99$  berarti  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Hasil tersebut berarti *responsiveness* di RSGM Unjani mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Apabila pada penyedia jasa pelayanan, kemampuan untuk mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik sikap karyawan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Petugas rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Amir Mahmud, 2022; Setianingsih & Susanti, 2021).

### 5. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini, *assurance* mempunyai p-value sebesar 0,001 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $4,262 > 1,99$  berarti  $H_{05}$  ditolak dan  $H_{a5}$  diterima. Hasil pengujian tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rosalia dan Ayuningrum pada tahun 2018 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada bahwa dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (M Hasyrul Muchtar & Dety Mulyanti, 2023; Rosalia & Purnawati, 2018).

Penelitian lain juga yang dilakukan oleh Amir (2022) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil bahwa *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* yang diberikan dengan rasa percaya akan menimbulkan kepuasan bagi pasien, sehingga apabila *assurance* meningkat maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya bila *assurance* menurun maka kepuasan akan menurun. Dimensi *assurance* berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas dapat dipercaya oleh pasien. Pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pasien merasa terbebas dari resiko (Amir Mahmud, 2022; Tamara et al., 2022).

### 6. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien di RSGM Unjani memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, hal ini dibuktikan berdasarkan nilai p-value 0,001 yang berarti p-value  $< \alpha = 0,05$  dan t hitung sebesar 5,790 yang berarti lebih besar dari t tabel (1,99). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Agtovia (2017) mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada Rumah Sakit Khusus-THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat menunjukkan bahwa kepuasan

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimana setiap penambahan satu kali kepuasan pasien akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,532 (Frimayasa & Suratradi, 2017).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Anisah (2023) mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang yang hasilnya adalah kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kepuasan bergantung pada kualitas produk atau jasa yang diberikan. Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Loyalitas merupakan bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit (Amran et al., 2022; Frimayasa & Suratradi, 2017).

#### **7. Pengaruh *tangible* terhadap loyalitas pasien**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh p-value sebesar 0,097 sehingga p-value  $> \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, akan tetapi nilai t hitung sebesar  $1,677 < 1,99$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian aspek *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan rawat jalan di RSGM Unjani mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien tetapi tidak signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ainun (2020) menyatakan bahwa secara keseluruhan ke 5 dimensi *TERRA* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien tetapi apabila secara parsial dimensi *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Musa (2022) bahwa *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien (Ainun & Amalia, 2020; Musa, 2022).

#### **8. Pengaruh *empathy* terhadap loyalitas pasien**

Berdasarkan hasil penelitian ini, *empathy* mempunyai p-value sebesar 0,001 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $4,369 > 1,99$  berarti  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Hasil tersebut berarti *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayuningsih (2023) mengenai sikap *empathy* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana menunjukkan hasil bahwa *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang sama juga dilakukan oleh Yuni tahun 2022 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro, menunjukkan hasil bahwa *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial (Rachamati et al., 2022; Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

#### **9. Pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas pasien**

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien dimana mempunyai p-value sebesar 0,268 sehingga p-value  $> \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $1,115 < 1,99$  berarti  $H_{03}$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak. Hasil tersebut berarti *reliability* mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi (2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Lama, dimana menunjukkan hasil yaitu *reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, tetapi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gumar (2023) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah menunjukkan hasil bahwa *reliability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa *reliability* RSGM Unjani walaupun tidak terlalu besar, tetapi dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Herudiansyah & Suandini, 2023; Meutia & Andiny, 2019).

#### **10. Pengaruh *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien**

Berdasarkan hasil penelitian ini, *responsiveness* mempunyai p-value sebesar 0,012 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $2,557 > 1,99$  berarti  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Hasil tersebut berarti *responsiveness* di RSGM Unjani mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Apabila pada penyedia jasa pelayanan, kemampuan untuk mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik sikap karyawan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Petugas rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Amir Mahmud, 2022; Setianingsih & Susanti, 2021).

#### **11. Pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas pasien**

Berdasarkan hasil penelitian ini, *assurance* mempunyai p-value sebesar 0,001 sehingga p-value  $< \alpha = 0,05$  yang artinya mempunyai pengaruh positif, dan nilai t hitung sebesar  $4,262 > 1,99$  berarti  $H_{05}$  ditolak dan  $H_{a5}$  diterima. Hasil pengujian tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rosalia dan Ayuningrum pada tahun 2018 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada bahwa dimensi *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (M Hasyrul Muchtar & Dety Mulyanti, 2023; Rosalia & Purnawati, 2018).

Penelitian lain juga yang dilakukan oleh Amir (2022) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil bahwa *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* yang diberikan dengan rasa percaya akan menimbulkan kepuasan bagi pasien, sehingga apabila *assurance* meningkat maka kepuasan akan meningkat, sebaliknya bila *assurance* menurun maka kepuasan akan menurun. Dimensi *assurance* berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas dapat dipercaya oleh pasien. Pemenuhan terhadap kriteria ini akan mengakibatkan pasien merasa terbebas dari resiko (Amir Mahmud, 2022; Tamara et al., 2022).

## 12. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada penelitian ini dalam tabel 4.30 bahwa pengaruh langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsungnya. Hal ini didukung oleh penelitian Suryo (2019) dengan judul membangun kepuasan dan loyalitas pasien dari spek kualitas pelayanan, citra rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Surakarta, menunjukkan hasil bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga untuk meningkatkan loyalitas pasien lebih efektif melalui jalur langsung (Triono et al., 2021).

## KESIMPULAN

1. Bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), kepuasan, dan loyalitas di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani berada pada kategori yang baik.
2. Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan tidak signifikan.
3. Pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
4. Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan tidak signifikan.
5. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
6. Pengaruh jaminan dan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
7. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
8. Pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
9. Pengaruh empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
10. Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
11. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
12. Pengaruh jaminan dan kepastian (*assurance*) terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah positif dan signifikan.
13. Pengaruh tidak langsung bukti fisik (*tangibles*) terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah tidak signifikan

14. Pengaruh tidak langsung empati (*empathy*) terhadap loyalitas pasien di melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah signifikan
15. Pengaruh tidak langsung keandalan (*reliability*) terhadap loyalitas pasien di melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah tidak signifikan
16. Pengaruh tidak langsung daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas pasien di melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah signifikan
17. Pengaruh tidak langsung jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien di melalui kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSGM Unjani adalah signifikan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainun, A., & Amalia, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS jantung dan pembuluh darah Harapan Kita. *JCA Ekonomi*, 1(2), 591–597.
- Amir Mahmud. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Mirai Management*, 7(2 (2022)), 104–119.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Arisandi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(2), 92–102. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no2.163>
- Azzahra, Z., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 339–345.
- Fenni. (2020). *Analisis Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan*. <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/a41cf5efbe29824fa9747fce4fc190c7.pdf>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13. [.tp://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365](http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365)
- Herudiansyah, G., & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis MOTIVASI*, 8(1), 9–16.
- Hurriyati, R. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. In *Alfabeta*.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Daniel, E., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality ( Servqual ). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Iswanto, A. H. (2022). Reduksi Waktu Tunggu di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 482. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.2040>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Made Anggaraeni, N. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai (The Analysis Of Patient Satisfaction Impact Towards The Quality Of prescription Service In Dispensary Of Phar. *GALENKA Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

- Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Stie Aprin*, 1(1), 9–21.
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta. Hal 57. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 53(9).
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26). In *Bandung: CV Alfabeta*.
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & -, N. A. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 29–38. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v3i2.1995>
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2021). Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Surakarta. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 17(2), 203. <https://doi.org/10.31315/be.v17i2.5612>
- Wijaya, A. (2021). *Persepsi masyarakat tentang obat paten di apotek perdos farma kota makassar*. 6(1), 13–17.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.