
PERAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jeffrey Saputra Kawi

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
jeffrey.117221048@stu.untar.ac.id

Keni

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
keni@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 07-12-2023, revisi: 05-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024

Abstract: This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction and loyalty of patient companions in the pediatric inpatient ward at one of the regional general hospitals. This research is a descriptive study with a cross-sectional approach. Sample selection in this study was carried out using non-probability sampling with a purposive sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires online via Google Forms to 135 respondents. Data analysis in this study used Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of the SmartPLS ver.3.0 program. Based on the research results, it was found that there was a significant influence between service quality and patient satisfaction. Apart from that, service quality also has a positive influence on patient loyalty. Patient satisfaction has a significant influence on patient loyalty.

Keywords: Perceived Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik di salah satu rumah sakit umum daerah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui Google Form kepada 135 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan program SmartPLS ver.3.0. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Serta kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan kondisi sehat seseorang, baik secara jasmani, psikis, rohani, maupun sosial, yang memungkinkannya untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, penyedia layanan kesehatan didukung oleh sumber daya kesehatan, seperti dana, tenaga, farmasi, alat kesehatan, dan fasilitas kesehatan (Presiden Republik Indonesia, 2009a). Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan secara terintegrasi (Presiden Republik Indonesia, 2009b). Penyedia layanan kesehatan harus mewujudkan asas keadilan yang diselenggarakan secara setara (*equal*) pada setiap individu. Selain itu, layanan kesehatan yang diberikan harus aman, bermutu, dan terjangkau. Lebih lanjut, penyedia layanan kesehatan juga seharusnya memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien. Jika kebutuhan dan tuntutan tersebut terpenuhi, maka pasien akan cenderung merasa puas dan pada akhirnya memengaruhi kecenderungan

pasien dalam memilih fasilitas layanan kesehatan. Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk kembali berobat ke rumah sakit yang sama karena terbentuknya loyalitas pada pasien (Rivaldi, 2019; Soumokil et al., 2021).

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien sudah banyak didiskusikan dan menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Dewi, 2016; Mahfudhoh & Muslimin, 2020; Prihandoyo et al., 2021), serta kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Natawijaya & Keni, 2018). Oleh sebab itu, penelitian ini mencoba untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pendamping pasien, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Pendamping pasien yang dimaksud adalah orang yang mendampingi pasien ketika berobat ke rumah sakit. Bagi rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pendamping pasien dapat menentukan kecenderungan pasien untuk berobat ke rumah sakit yang sama. Kondisi tersebut karena ketika pendamping pasien merasa tidak puas dengan layanan rumah sakit, mereka dapat mencoba mencari rumah sakit lain dengan kualitas layanan yang lebih baik.

Kepuasan merupakan perasaan terhadap kualitas layanan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan harapan (Suratri et al., 2018). Penelitian ini mengkaji kualitas layanan melalui dimensinya, yaitu *tangible*, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Melalui studi literturnya, Bambela dan Temesvari (2021) menyimpulkan bahwa terdapat 126 artikel yang mengkaji pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dari 126 artikel tersebut, Bambela dan Temesvari (2021) mengkaji 27 artikel dan menyimpulkan bahwa 23 artikel menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, 22 artikel menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, serta 20 artikel menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi terhadap literatur, belum terdapat studi yang meneliti kepuasan pendamping pasien, sehingga penelitian ini ingin mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pendamping pasien di rumah sakit umum daerah. Hakim et al. (2019) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Jember, serta kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan di ruang rawat inap pediatrik di RSUD. Namun, karena pasien pada ruangan tersebut merupakan pasien anak, maka penilaian ini dilakukan terhadap pendamping pasien.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.

TINJAUAN PUSTAKA

Perceived Service Quality

Menurut Saintz (2018), *perceived service quality* merupakan persepsi pelanggan secara objektif terhadap suatu layanan, walaupun sering kali variabel tersebut juga dipersepsikan secara subjektif karena terdapat perbedaan kepentingan pada setiap individu. Selain itu, Oscar dan Keni (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian pelanggan terhadap layanan yang didapat dari perusahaan ketika membeli produk perusahaan tersebut. Penelitian ini menyimpulkan *perceived service quality* sebagai penilaian pasien terhadap layanan yang

diberikan oleh fasilitas kesehatan yang dinilai secara subjektif, yaitu penilaian yang berfokus pada layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman et al. (1985), terdapat sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. Namun, setelah diteliti secara lebih lanjut, Parasuraman et al. (1985) menyimpulkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan demikian, penelitian ini mengukur *perceived service quality* melalui lima dimensi tersebut, seperti yang dilakukan oleh Wilson et al. (2019).

Kepuasan Pasien

Menurut Sudjianto dan Japarianto (2017), kepuasan pasien dapat meningkat jika keperluan dan keinginan pasien dapat dipenuhi dengan baik oleh layanan ataupun produk yang berkualitas. Kepuasan pasien terhadap layanan dapat terlihat pada sikap pelanggan setelah mendapatkan layanan tersebut. Menurut Zeithaml et al. (2006), kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap produk atau layanan yang digunakan. Sementara menurut Juliana dan Keni (2020), kepuasan pelanggan merupakan respons positif yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan. Penelitian ini mendefinisikan kepuasan pasien sebagai reaksi atau perasaan yang timbul setelah menggunakan suatu produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan aspek yang penting dan utama bagi capaian rumah sakit karena dapat menjadi indikator keberhasilan kinerja lembaga kesehatan.

Loyalitas Pasien

Loyalitas pelanggan terjadi ketika konsumen memiliki komitmen yang kuat untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Kotler, 2003). Menurut Juliana dan Keni (2020), loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian berulang atau berlangganan layanan secara konsisten. Selain itu, Sari et al. (2020) berpendapat bahwa loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit, sehingga tetap menjadi pasien di rumah sakit tersebut. Penelitian ini menyimpulkan loyalitas pasien sebagai keinginan pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama pada masa yang akan datang. Semakin tinggi loyalitas pasien, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk berkunjung kembali ke layanan kesehatan yang sama.

Kaitan antar Variabel

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan Kepuasan Pasien

Menurut Purba et al. (2021), *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga semakin baik kualitas layanan suatu layanan kesehatan, semakin tinggi kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian tersebut, Fadhila dan Diansyah (2018) juga berpendapat bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam mempertahankan keberlangsungan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien akan meningkat jika kualitas layanan kesehatan yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan pasien (Handayani, 2016). Meskipun demikian, Haryeni dan Yendra (2019) menyimpulkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Studi tersebut menunjukkan bahwa hanya dimensi *tangibles* yang berpengaruh signifikan. Sementara itu, menurut Kuntoro dan Istiono (2017), setiap dimensi kualitas layanan, seperti *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *tangible* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

H₁: Terdapat pengaruh positif *perceived service quality* terhadap kepuasan pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.

Kaitan antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Sari et al. (2020) menunjukkan pengaruh positif kepuasan pasien pada loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan penyedia layanan kesehatan akan cenderung menggunakan kembali layanan tersebut. Tidak jarang, pasien tersebut akan merekomendasikan layanan kesehatan tersebut ke teman atau kerabat karena kepuasan yang dirasakan. Penelitian tersebut sejalan dengan Lestari (2022) yang menunjukkan pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pasien serta kemampuan dan pengetahuan dokter dalam membantu pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien. Lebih lanjut, menurut Yusri et al. (2017), kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Bandung.

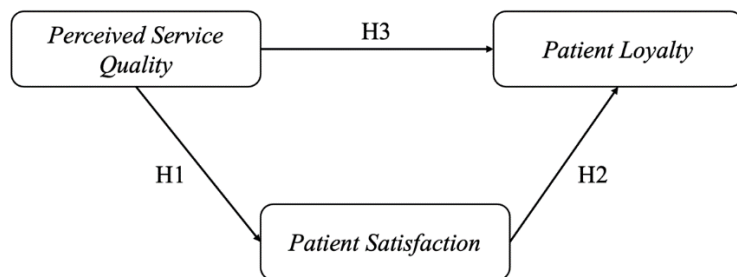
H₂: Terdapat pengaruh positif kepuasan pendamping pasien terhadap loyalitas pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.

Kaitan antara *Perceived Service Quality* dan Loyalitas Pasien

Perceived service quality yang baik dapat menciptakan dan mempertahankan kesetiaan pasien terhadap layanan rumah sakit (Puryanti, 2021). Menurut Romadhona et al. (2019), kualitas layanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Meningkatkan loyalitas berarti meningkatkan kecenderungan pasien untuk berkunjung kembali, sehingga rumah sakit dapat terus mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien, ataupun meminimalisir aspek yang tidak menyenangkan yang dirasakan oleh pasien, seperti antrean yang terlalu lama. Lebih lanjut, Hakim et al. (2019) juga menyimpulkan pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Namun, Sari et al. (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pasien memilih rumah sakit berdasarkan keluhan yang dialami, dimana pemilihan tersebut tidak berdasarkan kualitas layanan.

H₃: Terdapat pengaruh positif *perceived service quality* terhadap loyalitas pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Periode Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan loyalitas pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD. Sementara, metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit umum daerah mulai bulan Oktober hingga November 2023.

Sumber dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung melalui kuesioner yang berisikan 27 pertanyaan yang disebarluaskan menggunakan Google Form. Kuesioner tersebut didistribusikan kepada 135 pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2021), populasi terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ingin dipelajari oleh peneliti. Populasi penelitian ini adalah seluruh pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD. Menurut Sugiyono (2021), sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel penelitian ini adalah pendamping pasien di ruang rawat inap pediatrik RSUD. Sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria yang berupa pasien rawat inap pediatrik RSUD yang sehat secara jasmani & rohani. Hair et al. (2019) menyatakan bahwa ukuran minimum sampel untuk dianalisis dengan metode Partial Least Square (PLS) berjumlah lima sampai dengan sepuluh kali dari jumlah indikator. Indikator pada penelitian ini sebanyak 27 yang jika dikalikan dengan 5 sama dengan 135, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebanyak 135 pendamping pasien rawat inap pediatrik RSUD.

Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1

Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Sumber
Perceived Service Quality	Rumah sakit ini memiliki ketersediaan alat bantu darurat yang lengkap.	PS1	Parasuraman et al. (1985)
	Rumah sakit ini memiliki ketersediaan tempat parkir dengan jumlah yang cukup.	PS2	
	Rumah sakit ini mudah untuk diakses.	PS3	
	Staf rumah sakit ini memberikan layanan medis yang sesuai sejak kunjungan pertama.	PS4	
	Staf rumah sakit ini memberikan layanan yang andal seperti yang dijanjikan.	PS5	
	Staf rumah sakit ini berdedikasi untuk menyelesaikan masalah kesehatan pasien.	PS6	
	Petugas rumah sakit ini menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien.	PS7	
	Petugas non-medis (selain dokter dan suster) menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien.	PS8	
	Staf rumah sakit ini tidak pernah terlalu sibuk untuk memenuhi permintaan pasien.	PS9	
	Staf rumah sakit ini dapat dipercaya.	PS10	
	Staf rumah sakit ini memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.	PS11	
	Petugas medis rumah sakit ini ramah dan sopan.	PS12	
	Dokter rumah sakit ini memberikan perhatian kepada pasien dengan mendengarkan keluhan dan ungkapan pasien.	PS13	
	Jam kerja rumah sakit ini sesuai dengan kebutuhan saya.	PS14	
	Fasilitas rumah sakit ini mengutamakan permintaan dan kebutuhan saya.	PS15	
Kepuasan Pasien	Rumah sakit ini memahami keluhan pasien dengan baik.	KP1	Muninjaya (2004)
	Rumah sakit ini menunjukkan rasa empati kepada pasien.	KP2	
	Rumah sakit ini menetapkan harga yang sesuai dengan keluhan pasien dan layanan yang diberikan.	KP3	
	Rumah sakit ini sangat memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pasien.	KP4	
	Saya merasa aman ketika mengunjungi rumah sakit ini.	KP5	
	Rumah sakit ini dapat diandalkan.	KP6	
	Rumah sakit ini menanggapi keluhan pasien secara tepat.	KP7	
Loyalitas Pasien	Saya mempercayai rumah sakit ini.	LP1	Dewi (2016)
	Saya merasa berkomitmen secara emosional pada rumah sakit ini.	LP2	
	Biaya untuk berobat ke rumah sakit lain lebih tinggi daripada berobat ke rumah sakit ini, baik dari segi harga maupun biaya-biaya lain.	LP3	
	Saya bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain.	LP4	
	Saya bersedia untuk bekerja sama dengan rumah sakit ini untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai kondisi kesehatan pasien.	LP5	

Sumber: Peneliti (2023)

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0 dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Menurut Ghazali dan Latan (2015), metode tersebut merupakan metode analisis yang kuat dan sering disebut sebagai *soft modelling* karena meniadakan asumsi regresi *Ordinary Least Squares*. Tujuan metode PLS-SEM adalah untuk melakukan konfirmasi sebuah teori dan menjelaskan hubungan antar variabel. Metode tersebut terdiri dari dua elemen, yaitu *measurement model* (*outer model*) dan *structural model* (*inner model*).

Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *path coefficient* dan *p-value*. Nilai *path coefficient* menunjukkan arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apakah pengaruh tersebut bersifat positif ataupun negatif. Sementara itu, *p-value* digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika *p-value* kurang dari 0,05, maka pengaruh tersebut bersifat signifikan, sedangkan jika *p-value* lebih dari 0,05, maka pengaruh tersebut tidak bersifat signifikan.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Outer Model

Uji Validitas

Analisis validitas dilakukan melalui analisis validitas konvergen dan validitas diskriminan. Analisis validitas konvergen dilakukan berdasarkan nilai *loading factor* setiap indikator yang harus bernilai lebih dari 0,70 supaya dapat dinyatakan valid (Hair et al., 2019). Selain itu, analisis tersebut juga dilakukan berdasarkan nilai Average Variance Extracted setiap variabel yang harus bernilai lebih dari 0,5 supaya data dapat dinyatakan valid (Hair, Jr. et al., 2021).

Tabel 2

Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,722	Valid
Loyalitas Pasien	0,701	Valid
<i>Perceived Service Quality</i>	0,664	Valid

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5, sehingga memenuhi kriteria analisis AVE.

Tabel 3

Hasil Uji Factor Loading

Indikator	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	<i>Perceived Service Quality</i>
KP1	0,850		
KP2	0,835		
KP3	0,867		
KP4	0,852		
KP5	0,852		
KP6	0,838		
KP7	0,852		
LP1		0,816	
LP2		0,811	
LP3		0,842	
LP4		0,874	
LP5		0,842	
PS1			0,851

PS2			0,820
PS3			0,761
PS4			0,786
PS5			0,784
PS6			0,836
PS7			0,738
PS8			0,774
PS9			0,853
PS10			0,868
PS11			0,838
PS12			0,848
PS13			0,815
PS14			0,879
PS15			0,752

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa *loading factor* seluruh indikator bernilai lebih dari 0,7, sehingga memenuhi kriteria analisis *loading factor*. Oleh sebab itu, seluruh variabel dapat dinyatakan memenuhi kriteria analisis validitas konvergen dan analisis data dilanjutkan dengan analisis validitas diskriminan.

Tabel 4
Hasil Uji HTMT

Variabel	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	Perceived Service Quality
Kepuasan Pasien			
Loyalitas Pasien	0,969		
Perceived Service Quality	0,957	0,932	

Sumber: Peneliti (2023)

Selanjutnya, hasil uji HTMT *ratio* ditunjukkan pada Tabel 4. Rasio HTMT harus kurang dari 1 supaya memenuhi analisis validitas diskriminan (Henseler et al., 2015). Berdasarkan Tabel 4, nilai HTMT seluruh variabel kurang dari 1 sehingga seluruh variabel memenuhi kriteria analisis validitas diskriminan dan dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan konsistensi instrumen dalam mengukur variabel. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pasien	0,936	0,948
Loyalitas Pasien	0,893	0,921
Perceived Service Quality	0,964	0,967

Sumber: Peneliti (2023)

Menurut Hair et al. (2021), nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang memenuhi kriteria adalah lebih dari 0,6. Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,6, sehingga seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel dan analisis data dapat dilanjutkan dengan analisis *inner model* untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Analisis Inner Model**Uji Koefisien Determinasi****Tabel 6****Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Variabel	R ²
Kepuasan Pasien	0,868
Loyalitas Pasien	0,752

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 6, nilai R² variabel kepuasan pasien sebesar 86,8%, sehingga variabel *perceived service quality* dapat menjelaskan 86,8% varian kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 13,2% dijelaskan oleh variabel lain. Sementara itu, 75,2% variabel loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel *perceived service quality* dan kepuasan pasien, sedangkan 24,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Kedua variabel tersebut memiliki nilai R² yang bersifat kuat karena bernilai lebih dari 0,75.

Uji Predictive Relevance**Tabel 7****Hasil Uji Predictive Relevance**

Variabel	Q ²
Kepuasan Pasien	0,626
Loyalitas Pasien	0,544

Sumber: Peneliti (2023)

Menurut Hair et al. (2019), nilai Q² berfungsi untuk mengukur kemampuan variabel dalam memprediksi model penelitian yang dilakukan dengan uji *blindfolding*. Jika nilai Q² lebih dari 0, maka variabel memiliki kemampuan prediksi yang baik. Nilai Q² sebesar 0,02 termasuk dalam kategori lemah, 0,15 kategori moderat, dan 0,35 kategori kuat. Berdasarkan Tabel 7 seluruh variabel memiliki nilai positif dan termasuk dalam kategori kuat karena lebih dari 0,35. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel dapat menjelaskan model penelitian dengan baik.

Tabel 8**Hasil Uji Effect Size**

Variabel	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	<i>Perceived Service Quality</i>
Kepuasan Pasien		0,277	
Loyalitas Pasien			
<i>Perceived Service Quality</i>	0,631	3,034	

Sumber: Peneliti (2023)

Hair et al. (2019) menyatakan bahwa uji *effect size* (f²) menunjukkan perubahan nilai R² ketika suatu variabel dihapus dari model penelitian. Jika nilai f² sebesar 0,02, berarti pengaruhnya kecil, 0,15 berarti menengah, dan 0,35 berarti besar (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan Tabel 8, kepuasan pasien berpengaruh menengah terhadap loyalitas pasien karena nilai f² kurang dari 0,35, sedangkan *perceived service quality* berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien karena nilai f² lebih dari 0,35.

Tabel 9**Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Original sample	p-values	t-statistics	Keterangan
H1: <i>Perceived Service Quality</i> → Kepuasan Pasien	0,384	0,000	5,094	Didukung
H2: Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,579	0,000	7,777	Didukung
H3: <i>Perceived Service Quality</i> → Loyalitas Pasien	0,867	0,000	40,117	Didukung

Sumber: Peneliti (2023)

Pembahasan

Pada uji hipotesis 1 (H_1), p -value sebesar 0,000 dan nilai t -statistics sebesar 5,094, sehingga hipotesis didukung, yang berarti *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena p -value kurang dari 0,05 dan nilai t -statistics lebih dari 1,96. Sementara itu, nilai *original sample* sebesar 0,384 yang berarti *perceived service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena *original sample* bernilai lebih dari 0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 didukung, yang berarti *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Purba et al. (2021), Fadhila dan Diansyah (2018), serta Sutanto dan Keni (2021) yang menyimpulkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa berbagai layanan yang dirasakan oleh pasien dari RSUD dapat memengaruhi kepuasan pendamping pasien. Meskipun pendamping pasien tidak merasakan layanan tersebut secara langsung, tetapi mereka menyaksikan secara langsung ketika layanan tersebut diberikan kepada pasien. Mereka juga dapat merasakan kualitas layanan non-medis yang disediakan oleh RSUD, seperti ketersediaan tempat parkir dan dedikasi yang ditunjukkan oleh rumah sakit.

Pada uji hipotesis 2 (H_2), p -value sebesar 0,000 dan nilai t -statistics sebesar 7,777, sehingga hipotesis didukung, yang berarti kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya, nilai *original sample* sebesar 0,579 yang berarti kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Sari et al. (2020), Lestari (2022), Yusri et al. (2017), serta Wilson et al. (2021) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pendamping pasien dapat memengaruhi kecenderungannya untuk kembali berobat ke RSUD. Kepuasan tersebut dapat dirasakan terhadap layanan rumah sakit ataupun harga yang ditetapkan oleh rumah sakit. Sering kali, kepuasan tersebut juga berkaitan dengan efektivitas layanan medis yang dirasakan oleh pasien. Ketika pendamping pasien menyadari bahwa pasien sembuh lebih cepat setelah berobat pada suatu rumah sakit, pendamping pasien akan merasa puas pada rumah sakit tersebut, sehingga pada akhirnya meningkatkan loyalitas.

Pada uji hipotesis 3 (H_3), p -value sebesar 0,000 dan nilai t -statistics sebesar 40,117, sehingga hipotesis didukung, yang berarti *perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya, nilai *original sample* sebesar 0,867 yang berarti *perceived service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 3 didukung, sehingga *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Puryanti (2021), Romadhona et al. (2019), Hakim et al. (2019), serta Lantang dan Keni (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pendamping pasien dapat memengaruhi keputusannya untuk kembali berobat ke RSUD. Selain itu, pendamping pasien dapat merekomendasikan RSUD kepada orang lain yang mengalami keluhan yang serupa karena pendamping pasien tersebut sudah mengetahui kualitas layanan RSUD dalam menangani keluhan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa *perceived service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pendamping pasien ruang rawat inap pediatrik RSUD. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kepuasan pasien melalui pemberian layanan yang berkualitas. Layanan tersebut dapat dikembangkan dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan staf medis mengenai bidang kompetensi ataupun komunikasi dengan pasien, menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pasien, serta memastikan kebersihan pada seluruh layanan rumah sakit untuk menjamin *patient safety* dan mengurangi risiko infeksi.

Penelitian ini juga menunjukkan pengaruh signifikan *perceived service quality* terhadap loyalitas pasien, sehingga RSUD harus mempertahankan kualitas layanan yang konsisten dalam rangka meningkatkan kecenderungan pasien untuk kembali memilih rumah sakit tersebut. Kualitas layanan yang baik juga dapat meningkatkan kecenderungan pasien untuk merekomendasikan layanan tersebut.

Penelitian ini menyarankan penelitian selanjutnya untuk mengidentifikasi faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, seperti hubungan dokter dengan pasien dan *perceived waiting time*. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, seperti yang dilakukan oleh Keni dan Sandra (2021). Variabel tersebut diharapkan dapat menjelaskan secara lebih rinci mengenai layanan yang dirasakan oleh pasien ketika berobat ke rumah sakit. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat meningkatkan jumlah sampel ataupun mengkaji model penelitian ini pada pasien di ruangan lain yang disediakan oleh RSUD, sehingga dapat menghasilkan informasi yang lebih lengkap mengenai pengaruh *perceived service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 61–65. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4754>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535–544. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- 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. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i1.2365>
- Haryeni, & Yendra, N. (2019). Kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pada pasien rumah sakit swasta di Kota Padang: Berpikir ke masa depan. *Menara Ilmu*, 13(1), 87–96. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/1166/1022>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Juliana, & Keni. (2020). Prediksi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan: Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 110–121. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7451>
- Keni, & Sandra, K. K. (2021). Prediksi customer experience dan service quality terhadap customer loyalty: customer satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191–204. <https://doi.org/10.24912/jmie.v5i1.11196>
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice-Hall.

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Lantang, L., & Keni. (2022). Pengaruh service quality dan customer experience terhadap loyalitas nasabah bank di Jakarta: Trust sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(3), 231–236. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18645>
- Lestari, E. A. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua Kisam Kabupaten Oku Selatan tahun 2022* [Skripsi, Universitas Ngudi Waluyo]. [https://repository2.unw.ac.id/2967/4/LAMPIRAN DEPAN - Endang ayu Lestari.pdf](https://repository2.unw.ac.id/2967/4/LAMPIRAN%20DEPAN%20-%20Endang%20ayu%20Lestari.pdf)
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen kesehatan* (2nd ed.). EGC.
- Natawijaya, S. A., & Keni. (2018). Pengaruh customer perceived value, service quality, dan physical environment terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 74–81. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v2i2.4831>
- Oscar, Y., & Keni. (2019). Pengaruh brand image, persepsi harga, dan service quality terhadap keputusan pembelian konsumen. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 20–28. <https://doi.org/10.24912/jmie.v3i1.3300>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Presiden Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Presiden Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Prihandoyo, C., Juwari, & Gerhana Iriyanti, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2), 167–179. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v12i2.161>
- Purba, J. T., Samuel, S., & Budiono, S. (2021). Collaboration of digital payment usage decision in COVID-19 pandemic situation: Evidence from Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 557–568. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.8.012>
- Puryanti. (2021). Analisis pengaruh perceived service quality terhadap pemanfaatan instalasi rawat jalan. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 43–50. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.246>
- Rivaldi, M. P. (2019). Analisis tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2018. *UMI Medical Journal*, 4(1), 12–30. <https://doi.org/10.33096/umj.v4i1.48>
- Romadhona, N., Muhandi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114–120. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>
- Saintz, J. (2018). Pengaruh perceived service quality terhadap repurchase dan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada fast food restaurant di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 77–83. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.12.2.77-83>
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360%0Ahttps://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>

- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sudjianto, E. Y., & Japarianto, E. (2017). Pengaruh perceived service quality terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variable intervening di Hotel Kartika Graha Malang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(2), 54–60. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.2.54-60>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Sutanto, F., & Keni. (2021). Pengaruh service quality, service convenience, dan perceived price and fairness terhadap loyalitas nasabah bank dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 129–134. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11180>
- Wilson, N., Keni, & Tan, P. H. P. (2019). The effect of website design quality and service quality on repurchase intention in the E-commerce industry: A cross-continental analysis. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 21(2), 187–222. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.33665>
- Wilson, N., Keni, & Tan, P. H. P. (2021). The role of perceived usefulness and perceived ease-of-use toward satisfaction and trust which influence computer consumers' loyalty in china. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Yusri, C. R., Hidayat, M., & Djuhaeni, H. (2017). Role of satisfaction with health care services in increasing patient loyalty: An ambulatory setting. *Althea Medical Journal*, 4(3), 329–334. <https://doi.org/10.15850/amj.v4n3.1177>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). McGraw-Hill.