

The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction at the Dental and Oral Clinic of Mitra Kasih Hospital Cimahi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi

Nuryanti¹, Vip Paramarta², Ayu Laili Rahmiyati³

^{1,2,3}Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia
Email: nuryantiridwankarim@gmail.com

Article Info

Article history

Received date: 2025-01-23

Revised date: 2025-06-26

Accepted date: 2025-06-28



Abstract

These findings suggest that improving service quality, both in terms of facilities and interactions between medical staff and patients, plays a crucial role in enhancing patient satisfaction and loyalty. This study offers practical contributions to hospital management, developing strategies to enhance service quality and maintain and improve patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality on patient loyalty, as measured by patient satisfaction at the Dental and Oral Clinic of Mitra Kasih Hospital Cimahi. This study aims to analyze the effect of service quality on patient loyalty through patient satisfaction at the Dental and Oral Clinic of Mitra Kasih Hospital Cimahi. The research is based on a significant decline in the number of patients in recent years, especially during the COVID-19 pandemic, as well as complaints about the quality of hospital services. A quantitative approach with descriptive and verificative design was applied, involving service quality (X), patient satisfaction (Y), and patient loyalty (Z) variables. Data were collected through structured questionnaires distributed to a sample of patients and analyzed using path analysis. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction (0,875), which in turn influences patient loyalty (0,595). Patient satisfaction also influences on patient loyalty (0.733). Moreover, there is a significant indirect effect of service quality on patient loyalty through patient satisfaction as an intervening variable (1,9876). The key factors contributing to patient satisfaction include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects of the service.

Keywords:

Service Quality; Patient Satisfaction; Patient Loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Latar belakang penelitian didasarkan pada penurunan jumlah pasien yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama selama pandemi COVID-19, serta adanya keluhan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif, melibatkan variabel kualitas pelayanan (X), kepuasan pasien (Y), dan loyalitas pasien (Z). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada sejumlah sampel pasien, dan hasilnya dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (0,875), yang selanjutnya memengaruhi loyalitas pasien (0,595). Kepuasan pasien juga

memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien (0,733). Selain itu, terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening (1,9876). Faktor-faktor utama yang berkontribusi pada kepuasan pasien meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik dari kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi fasilitas maupun interaksi tenaga medis dengan pasien, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi perbaikan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan; kepuasan pasien; loyalitas pasien

PENDAHULUAN

Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia semakin pesat seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Persaingan antar rumah sakit menuntut peningkatan mutu pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien, yang kini menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan kesehatan [1]. Bagi pasien, layanan kesehatan berkualitas meliputi sikap sopan, responsif, dan efektif dalam mengatasi serta mencegah penyakit. Selain itu, fasilitas dan lingkungan yang memadai menjadi bagian penting dari kepuasan mereka [2].

Di era globalisasi, rumah sakit menghadapi tantangan untuk tetap kompetitif. Sebagai bagian dari industri jasa, mereka harus terus menyesuaikan layanan berdasarkan aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kinerja [3]. Pelayanan yang memuaskan tidak hanya mendorong loyalitas pasien, tetapi juga memperkuat daya saing rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk meneliti persepsi dan harapan pasien dalam rangka peningkatan kualitas layanan [4].

Menurut model SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keberwujudan (*tangibles*). Dimensi ini menjadi acuan untuk menilai apakah sebuah layanan telah memenuhi atau melebihi harapan pasien.

Dalam industri kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil medis tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan pasien selama menerima pelayanan, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan kenyamanan fasilitas.

Kepuasan pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan pasien dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, seperti kesediaan untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pasien, di sisi lain, berkontribusi pada keberlanjutan operasional rumah sakit, tidak hanya melalui pendapatan yang stabil tetapi juga melalui promosi dari mulut ke mulut yang meningkatkan reputasi rumah sakit.

RS Mitra Kasih, rumah sakit swasta yang telah beroperasi selama lebih dari 36 tahun di Kota Cimahi, dikenal karena komitmennya dalam memberikan pelayanan medis berkualitas dan terjangkau [5]. Poliklinik Gigi dan Mulut menjadi salah satu layanan unggulan dengan jumlah kunjungan tertinggi, melayani berbagai perawatan, termasuk bedah mulut, prostodonsia, dan ortodonsia. Namun, rumah sakit ini belum aktif melakukan asesmen kepuasan pasien di poliklinik tersebut.

Kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan organisasi rumah sakit. Pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan minat pasien

untuk kembali dan berkontribusi sebagai promotor layanan kepada orang lain [6]. Kepuasan pasien adalah penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diterima, dipengaruhi oleh pengalaman langsung serta harapan mereka [7][8]. Dalam konteks ini, rumah sakit harus menjaga kualitas layanan secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pasien dan membangun loyalitas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RS Mitra Kasih. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran tentang persepsi pasien terhadap kualitas layanan serta menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit untuk menyusun program peningkatan pelayanan, khususnya di Poliklinik Gigi dan Mulut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif yang bertujuan untuk mengkonfirmasi atau membantah hubungan yang diduga ada antara variabel-variabel yang diteliti melalui analisis statistik. Desain yang digunakan yaitu desain *cross sectional* yang mengukur dan mengumpulkan data secara simultan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini melibatkan pengukuran variabel-variabel tertentu dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien serta telaah dokumen untuk menentukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta menentukan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling berpengaruh [9].

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama

dua bulan, yaitu dari Agustus hingga September 2024. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi masalah penelitian dengan layanan yang disediakan oleh poliklinik tersebut.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima layanan di Poliklinik Gigi dan Mulut selama periode penelitian. Sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi, yaitu pasien yang telah menggunakan layanan setidaknya satu kali dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin, menghasilkan total 90 responden.

3. Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang berdasarkan model SERVQUAL. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian utama:

- a. Dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keberwujudan).
- b. Kepuasan pasien.
- c. Loyalitas pasien.

Setiap item dalam kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin, dengan rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

4. Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen dan laporan rumah sakit terkait jumlah pasien, keluhan, dan tingkat kunjungan.

5. Variabel Penelitian

Variabel Independen

Variabel ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian. Dalam studi ini, variabel independen meliputi kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi utama. Menurut

Zeithaml, dkk (1998), kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dimensi-dimensi ini digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di poliklinik gigi dan mulut [6].

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Ini adalah ukuran dari kesediaan dan kemampuan staf kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat.
2. *Assurance* (Jaminan): Assurance mencakup kemampuan staf medis untuk memberikan jaminan kepada pasien melalui pengetahuan, sopan santun, dan kredibilitas.
3. *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek ini mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan medis, dan personil kesehatan. Bukti fisik yang memadai dan bersih dapat mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan yang tinggi.
4. *Empathy* (Empati): Empati merujuk pada perhatian dan pemahaman individu terhadap kebutuhan spesifik pasien. Empati dapat meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, yang merupakan kunci dalam membangun loyalitas dan kepuasan.
5. *Reliability* (Keandalan): Dimensi ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Keandalan adalah dimensi yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan, karena konsistensi dalam layanan menciptakan kepercayaan dan kepuasan pada pasien.

Variabel Intervening

Variabel *intervening* adalah variabel perantara yang memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel *intervening* pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y). Kepuasan pasien adalah respon emosional yang timbul dari perbandingan antara harapan pasien

terhadap pelayanan dan pengalaman aktual yang dirasakan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien terpenuhi oleh pelayanan yang diterima. Kepuasan ini biasanya dievaluasi melalui beberapa indikator [10]:

1. Keseluruhan kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan umum pasien terhadap pelayanan.
2. Kesesuaian harapan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan awal pasien.
3. Kemauan untuk rekomendasi untuk menilai kecenderungan pasien untuk merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, sebagai indikator loyalitas dan kepuasan.

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah hasil yang dipengaruhi oleh variabel independen melalui variabel *intervening*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien (Z). Loyalitas pasien adalah komitmen jangka panjang pasien untuk terus menggunakan layanan dari penyedia kesehatan yang sama dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Menurut Vimla dan Taneja (2020), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai niat untuk terus melakukan pembelian dan merekomendasikan layanan kepada orang lain [11].

6. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil responden dan distribusi variabel. Sementara itu, analisis inferensial dilakukan dengan menggunakan *path analysis* untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner mengukur apa yang

seharusnya diukur. Validitas diuji menggunakan metode faktor eksploratori dengan nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) > 0,5 sebagai indikator validitas yang memadai. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan nilai > 0,7 dianggap reliabel.

8. Hipotesis

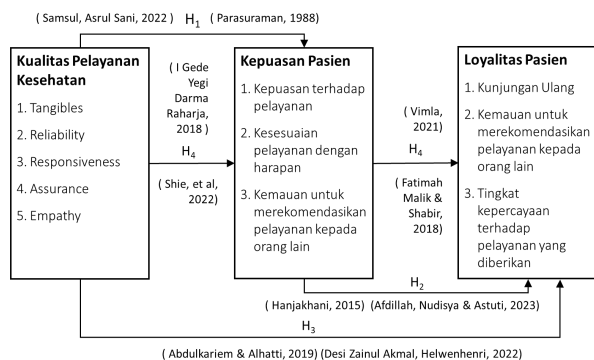
Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini meliputi:

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Mitra Kasih.

H2: Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Mitra Kasih.

H3: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap loyalitas pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Mitra Kasih.

H4: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik

Regresi Linear

Nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,939. Koefisien determinasi 0,881, artinya pengaruh variable independent (kualitas pelayanan) terhadap variable mediasi (kepuasan pasien) sebesar 88,1 %. Model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable kepuasan pasien. Kontribusi nyata

dari dimensi kualitas pelayanan (X) terhadap variable kepuasan pasien (Y).

Regresi Linear (Tabel 1.4 Uji t)

- Dimensi daya **responsiveness** dalam variabel kualitas pelayanan (X) berkontribusi nyata positif terhadap variabel kepuasan pasien (Y) (Nilai t: diketahui nilai t-hitung sebesar $3.755 > t\text{-tabel } 1,9876$).
- Dimensi **assurance** dalam variabel kualitas pelayanan (X) berkontribusi nyata positif terhadap variabel kepuasan pasien (Y) (Nilai t: diketahui nilai T-hitung sebesar $2.162 > T\text{-tabel } 1,9876$).
- Dimensi **tangible** dalam variabel kualitas pelayanan (X) tidak berkontribusi nyata positif terhadap variabel kepuasan pasien (Y) (Nilai t: diketahui nilai T-hitung sebesar $1.974 < T\text{-tabel } 1,9876$).
- Dimensi **emphaty** dalam variabel kualitas pelayanan (X) berkontribusi nyata positif terhadap variabel kepuasan pasien (Y) (Nilai t: diketahui nilai T-hitung sebesar $2.484 > T\text{-tabel } 1,9876$).

Dimensi **reliability** dalam variabel kualitas pelayanan (X) berkontribusi positif terhadap variabel kepuasan pasien (Y) (nilai t: diketahui nilai T-hitung sebesar $4.098 > T\text{-tabel } 1,9876$

Analisis Jalur

Model 1: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan *R square* sebesar 0.875, dapat diartikan variabel kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 87,5%, sedangkan sisanya sebesar 12,5% merupakan kontribusi variabel lain.

H1: Kualitas Pelayanan (X) berkontribusi positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi sehingga diterima.

Model 2: Pengaruh Kepuasan Pasien (Y) terhadap Loyalitas Pasien (Z)

Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan *R square* sebesar 0.537, dapat diartikan variabel kepuasan pasien berkontribusi terhadap loyalitas pasien

sebesar 53,7%, sedangkan sisanya sebesar 37,3% merupakan kontribusi variabel lain.

H₂ : Kepuasan Pasien (Y) berkontribusi positif terhadap Loyalitas Pasien (Z) di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi sehingga diterima.

Model 3: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pasien (Z)

Nilai tersebut nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan *R square* sebesar 0.595, dapat diartikan variabel Kualitas Pelayanan berkontribusi terhadap Loyalitas Pasien sebesar 59,5%, sedangkan sisanya sebesar 40,5% merupakan kontribusi variabel lain.

H₃ : Kualitas Pelayanan (X) berkontribusi positif terhadap Loyalitas Pasien (Z) di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi sehingga diterima.

Model 4: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pasien (Z) melalui Kepuasan Pasien (Y)

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian, digunakan uji *Sobel Test* pada *strategi Product of coefficient*. *Sobel Test* merupakan uji untuk mengetahui apakah hubungan yang melalui sebuah variabel mediasi secara signifikan mampu sebagai mediator dalam hubungan tersebut. $t\text{-hitung} = 2.94332$ lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0.05 yaitu sebesar 1,9876 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi.

H₄: Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pasien berkontribusi terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi sehingga diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis regresi Model 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

Semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RS Mitra Kasih Cimahi.

Faktor-faktor kualitas pelayanan yang mencakup *tangible* (penampilan fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berkontribusi secara kolektif terhadap pembentukan persepsi positif dari pasien. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* (4,098) dan *responsiveness* (3,755) menunjukkan kontribusi yang lebih besar dibandingkan dimensi lainnya.

Keandalan pelayanan, seperti konsistensi dalam memberikan hasil diagnosis dan perawatan yang sesuai dengan ekspektasi pasien, berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien [12]. Sementara itu, daya tanggap yang cepat dalam menangani keluhan pasien menunjukkan bahwa tenaga medis di poliklinik memiliki komitmen tinggi terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan penelitian dari Samsul, dkk (2022) [13].

2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien (Y) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Z), berdasarkan hasil analisis Model 2. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kepuasan pasien merupakan mediator penting dalam menciptakan loyalitas terhadap Poliklinik Gigi dan Mulut. Secara teoritis, Hajikhani (2015) menjelaskan bahwa loyalitas adalah hasil akhir dari serangkaian pengalaman positif yang dirasakan oleh konsumen selama berinteraksi dengan penyedia layanan. Dengan kata lain, pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung menunjukkan perilaku loyal, seperti kembali menggunakan jasa poliklinik di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain [14].

Di dalam penelitian ini, dimensi kepuasan pasien yang berhubungan erat dengan loyalitas meliputi: kepuasan terhadap hasil perawatan, kepuasan terhadap interaksi

dengan tenaga medis, kepuasan terhadap proses layanan.

Studi ini menggarisbawahi pentingnya mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, karena loyalitas pasien memberikan dampak langsung pada keberlangsungan operasional poliklinik. Pasien loyal tidak hanya memberikan keuntungan ekonomi melalui kunjungan berulang, tetapi juga berperan sebagai agen promosi melalui word-of-mouth positif. Untuk itu, diperlukan pendekatan yang proaktif dalam mendengar umpan balik dari pasien dan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Namun, loyalitas pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti biaya perawatan, lokasi poliklinik, dan kualitas layanan di fasilitas kesehatan lain. Oleh sebab itu, manajemen perlu memastikan bahwa poliklinik tetap kompetitif di tengah persaingan dengan memberikan nilai tambah kepada

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Kualitas pelayanan (X) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Z), berdasarkan hasil analisis Model 3. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting yang mempengaruhi loyalitas pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Secara teoritis, Zeithaml et al. (1998) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu pendorong utama kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan [6].

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan sebesar 1 unit dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 0,161. Koefisien determinasi ($R^2 = 0,595$) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sekitar 59,5% variasi dalam loyalitas pasien, sementara sisanya (40,5%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Penelitian oleh Afdillah, Nuraisya, & Astuti (2023) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan yang baik, termasuk waktu tunggu yang singkat dan prosedur yang jelas, berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien yang tinggi [3]. Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien juga diungkapkan oleh Abdulkareem & Alhatti (2019), yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan dapat memperkuat hubungan pasien dengan penyedia layanan, sehingga menciptakan pengalaman positif yang berujung pada loyalitas pasien [15]. Oleh karena itu, dalam konteks Poliklinik Gigi dan Mulut, penting bagi manajemen untuk terus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Menurut penelitian Akmal (2022), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pasien yang loyal akan datang Kembali berobat dan merekomendasikan kepada orang lain [1].

Studi ini menegaskan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan adalah strategi yang efektif dalam memperkuat loyalitas pasien, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan operasional dan reputasi poliklinik. Pasien yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan layanan poliklinik, tetapi juga akan merekomendasikannya kepada orang lain, yang membantu memperluas jaringan pasien baru. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

Model 4 menguji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan hasil analisis jalur, ditemukan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi

loyalitas pasien secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan pasien.

Hasil analisis jalur menunjukkan nilai *unstandardized beta* sebesar 0,576 untuk pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (p_1), nilai *unstandardized beta* sebesar 0,257 untuk pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (p_2), dan nilai *unstandardized beta* sebesar 0,310 untuk pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (p_3). Semua nilai ini signifikan, dengan p -value yang masing-masing lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa hubungan yang diuji antara variabel-variabel ini dapat diterima.

Selanjutnya, Sobel Test digunakan untuk menguji signifikansi mediasi kepuasan pasien. Hasil uji Sobel menunjukkan t -hitung sebesar 2,94332, yang lebih besar dari t -tabel (1,9876) dengan tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Secara teori, model ini menggarisbawahi pentingnya peran kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas. Sebagaimana dijelaskan oleh Vimla (2021), pengalaman positif yang diberikan oleh kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan [10]. Dalam hal ini, kepuasan pasien bertindak sebagai "jembatan" yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Penelitian oleh Fatima, T, dkk (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit swasta [16]. Hal ini mencerminkan pentingnya pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan pasien tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga mereka merasa dihargai. Sebagaimana dijelaskan oleh Shie, dkk. (2022), loyalitas pasien dapat tercipta melalui pengalaman pelayanan yang berkualitas,

yang mencakup tidak hanya hasil perawatan tetapi juga hubungan yang dibangun selama interaksi dengan tenaga medis [17].

Studi ini menekankan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien, manajemen perlu tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga harus memastikan bahwa kualitas tersebut memberikan pengalaman yang memadai untuk meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien seperti interaksi dengan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan efisiensi layanan akan memperbesar kemungkinan terjadinya loyalitas pasien.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien, yang selanjutnya berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien terbukti menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan pasien.

Saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya, peneliti dapat mempertimbangkan variabel lain yang turut memengaruhi loyalitas pasien, seperti harga layanan, reputasi rumah sakit, atau faktor sosial ekonomi pasien. Selain itu, penelitian dapat diperluas ke layanan poliklinik lain atau rumah sakit dengan karakteristik berbeda untuk memperoleh generalisasi yang lebih luas. Pendekatan kualitatif atau campuran juga dapat digunakan guna menggali lebih dalam

persepsi dan pengalaman subjektif pasien terhadap layanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswanda, A., "Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik Gigi Pekanbaru", *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, vol. 1, No. 3, 2022.
- [2] Afdillah, N., Nuraisya, N., & Astuti, W., "Level of patient satisfaction with the quality of services at Lepo-Lepo Kendari Puskesmas Dental Poly during the COVID-19 pandemic", *JDHT Journal of Dental Hygiene and Therapy*, vol. 4, No. 1, pp. 39–49, 2023, <https://doi.org/10.36082/jdht.v4i1.987>
- [3] Rubini, & Hapsari Andayani, L., "Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Rubini Mempawah", *Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu*, vol. 5, no.1, 2023, <https://doi.org/10.25105/jkgt.v5i1.16911>
- [4] Berkowitz & Hatrley, *Marketing*, 3th ed, Bostom, NJ: Homewood Inc, 1992
- [5] Ika Pratiwi, A., Widjanarko, B., & Patria Jati, S., "Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas layanan poli gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang", *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, vol.7, No.1, 2019.
- [6] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, The Free Press, 1998.
- [7] Pascoe, G. C., Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 1983.
- [8] Senitan, M., Al-Harbi, A. A., & Gillespie, J., "Patient satisfaction and experience of primary care in Saudi Arabia: A systematic review". *International Journal for Quality in Health Care*, 2018.
- [9] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif (3rd ed.)*, Jakarta: Alfabeta, 2024.
- [10] Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran (13 ed)*, Jakarta: Er;angga, 2016.
- [11] Vimla, V., & Taneja, U., "Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework". *Health Services Management Research*, vol. 34, no. 4, pp. 250–257, 2021, <https://doi.org/10.1177/0951484820962303>
- [12] Kosasih, & Paramarta, V., "Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien di puskesmas", *Jurnal Soshum Insentif*, vol. 3, no.1, 2020.
- [13] Samsul, Asrul, S., Ramadhan, T., Nani, Y., Fikki, P., Adius, K., "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara", *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, vol.5, no. 7, 2022.
- [14] Hajikhani, S., Tabibi, S. J., & Riahi, L., "The relationship between the customer relationship management and patients' loyalty to hospitals", *Global Journal of Health Science*, vol. 8, no.3, pp. 65–71. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n3p65>
- [15] Abdulkareem, A., & Alhatti, M., "Empirical examination of SERVQUAL on patients' satisfaction and loyalty in UAE healthcare industry", *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, vol. 8, no.11, 2019, <http://www.ijicc.net>
- [16] Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A., "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems", *International Journal of Quality and Reliability Management*, vol. 35, no. 6, pp. 1195–1214, 2018, <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

- [17] Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J., “Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases”, *Frontiers in Public Health*, vol. 10, 2022, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>