



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 6188-6203

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu dan Kualitas Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien yang Berimplikasi pada Loyalitas Pasien (Studi pada Klinik HK Dentist Kota Malang)

Selvia Magdalena^{1✉}, Taufik Zulfikar², Ayu Laili Rahmiyati³

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: drg.selvia.magdalena@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kualitas layanan dan implementasi sistem manajemen mutu menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya dalam layanan kesehatan. Klinik Gigi HK Dentist menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak langsung pada loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh implementasi sistem manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta mengevaluasi peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 99 pasien Klinik Gigi HK Dentist. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value = 0,936), sementara kualitas layanan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value = 0,575). Namun, kualitas layanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p -value = 0,005), dan kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p -value = 0,000). Selain itu, kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (p -value = 0,000), tetapi tidak demikian halnya dengan implementasi sistem manajemen mutu.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Sistem Manajemen Mutu, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Klinik Gigi*

Abstract

Service quality and the implementation of quality management systems are crucial factors in maintaining patient satisfaction and loyalty, especially in healthcare services. HK Dentist Dental Clinic faces challenges in enhancing patient satisfaction, which directly impacts patient loyalty. This study aims to identify the influence of quality management system implementation and service quality on patient satisfaction and loyalty and to evaluate the role of patient satisfaction as a mediating variable. This research adopts a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 150 patients of HK Dentist Dental Clinic. Path analysis was employed to examine direct and indirect relationships between variables. The results indicate that the implementation of the quality management system does not significantly influence patient satisfaction (p -value = 0.936), while service quality also shows no significant effect on patient satisfaction (p -value = 0.575). However, service quality significantly affects patient loyalty (p -value = 0.005), and patient satisfaction significantly influences patient loyalty (p -value = 0.000). Furthermore, service quality has a significant indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction (p -value = 0.000), whereas the quality management system implementation does not show such an effect. These findings highlight the importance of focusing on service quality dimensions and patient satisfaction to enhance loyalty. Future research is encouraged to explore other relevant variables to improve the effectiveness of clinical strategies.

Keywords: Service Quality, Quality Management System, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Dental Clinic

PENDAHULUAN

Sektor pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami transformasi signifikan yang ditujukan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah, seperti yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, yang berfokus pada penguatan sistem pelayanan kesehatan dasar dengan pendekatan promotif dan preventif. Penerapan regulasi seperti Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No. 43 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian dan PMK No. 61 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit semakin menegaskan pentingnya manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2020).

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, seperti klinik pratama, manajemen mutu menjadi salah satu pendekatan yang signifikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar nasional. Implementasi sistem manajemen mutu memungkinkan klinik untuk mengidentifikasi kelemahan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengoptimalkan pengalaman pasien. Menurut penelitian Kuzairi et al. (2017), penerapan manajemen mutu yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan,

yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien. Dalam perspektif ini, kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator mutu pelayanan, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

Klinik HK Dentist Kota Malang adalah salah satu klinik pratama yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berkualitas dengan harga terjangkau. Berdiri sejak tahun 2021, klinik ini telah memberikan berbagai layanan medis dasar kepada masyarakat. Berdasarkan data kunjungan pasien selama tahun 2023, terlihat fluktuasi yang signifikan, dengan puncak kunjungan terjadi pada Bulan Desember. Pola kunjungan ini menunjukkan adanya dinamika dalam permintaan layanan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti promosi, kondisi sosial, dan preferensi pasien. Meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan klinik, tingkat kepuasan sebesar 68,18% dari survei bulan Desember 2023 menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan lebih lanjut dalam pelayanan.

Menurut penelitian oleh Smith dan Jones (2019), kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa klinik yang berhasil mengimplementasikan manajemen mutu dapat memperoleh keuntungan kompetitif yang signifikan. Hal ini relevan dengan temuan bahwa kepuasan pasien memiliki korelasi positif dengan loyalitas pasien, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan dan reputasi klinik.

Lebih lanjut, WHO (2018) memperkenalkan tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu aman, efektif, berpusat pada orang, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi sepanjang perjalanan hidup pasien.

Dimensi-dimensi ini menjadi pedoman penting bagi Klinik HK Dentist untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanannya. Dengan menerapkan manajemen mutu yang berfokus pada dimensi-dimensi ini, klinik diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pasien sekaligus mematuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas implementasi manajemen mutu di Klinik HK Dentist Kota Malang, menilai kualitas pelayanan yang diberikan, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan memahami hubungan antara manajemen mutu, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja klinik secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Penelitian dilaksanakan di Klinik HK Dentist, Kota Malang, Jawa Timur. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama satu bulan, yaitu dari Oktober hingga November 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik HK Dentist. Populasi pasien selama tahun 2023 yaitu pasien berjumlah 8.208. Sedangkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 99 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kualitas Data

Di dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari implementasi manajemen mutu, kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Dalam pelaksanaan, pengisian kuesioner dilakukan dengan menggunakan google form dengan pihak responden sehingga diperoleh hasil kuesioner yang akurat. Langkah selanjutnya sebelum dilakukan analisa lebih lanjut, terlebih dahulu perlu dilakukan uji validitas (ketepatan), reliabilitas (kehandalan), dan normalitas terhadap data dari 99 responden tersebut.

Berdasarkan nilai r-hitung korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator variabel yang diteliti, secara keseluruhan berada di atas angka 0,164 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik. Hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa pada variabel yang diteliti, memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0,7. Nilai koefisien paling besar ditunjukkan oleh dimensi implementasi manajemen mutu dengan nilai koefisien sebesar 0,797 dan kualitas layanan 0,864. Hasil tersebut berarti reliabel, sehingga instrumen kuesioner ini termasuk kepada instrumen reliabel dan konsisten. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel mengikuti pola distribusi normal.

Hasil Analisa Deskriptif

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Manajemen Mutu	3489	3.20	Baik
Kualitas Layanan	3937	2.65	Baik
Kepuasan Pasien	1814	2.92	Baik

Loyalitas Pasien	1285	3.05	Baik
------------------	------	------	------

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai variabel manajemen mutu, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien berada pada kategori baik.

Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

1. Uji Hipotesis Sub Struktur 1

Pengujian hipotesis pada sub struktur 1 digunakan untuk mengetahui apakah implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.297	.540		7.950	.000
X1	.009	.114	.068	1.081	.936
X2	.034	.061	.058	1.563	.575

a. Dependent Variable: Y

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

$$Y = 0,068 \cdot X1 + 0,058 \cdot X2 \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

X1 : Implementasi Manajemen Mutu

X2 : Kualitas Layanan

Y : Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value X1 · Y sebesar 0.936 sehingga p-value > α = 0,05 dan t hitung sebesar 1.081 lebih kecil dari t tabel (1.66) dan p-value X2 · Y sebesar 0,575 sehingga p-value p > 0.05 = Signifikan dan t hitung sebesar 1.563 lebih kecil dari t tabel (1,66), artinya:

H1: Terdapat pengaruh signifikan implementasi manajemen mutu terhadap kepuasan pasien ditolak.

H2: Terdapat pengaruh signifikan dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

ditolak.

Tabel 3. Pengaruh Dimensi Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.110	2	.055		
1 Residual	31.001	96	.323	.170	.844b
Total	31.111	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F-hitung untuk pengaruh simultan dimensi implementasi sistem manajemen mutu (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,170, dengan nilai p-value sebesar 0,844, artinya:

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan implementasi sistem manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien secara simultan ditolak

2. Uji Hipotesis Sub Struktur 2

Pengujian hipotesis pada sub struktur 2 digunakan untuk mengetahui apakah implementasi manajemen mutu, kualitas layanan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 4. Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.036	.586		8.599	.000
1 X1	.028	.123	.022	1.229	.820
X2	.259	.066	.376	3.946	.000

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

$$Z = 0,022X1 + 0,376*X2.....(2)$$

Dimana:

X1 : Implementasi Manajemen Mutu

X2 : Kualitas Layanan

Z : Loyalitas Pasien

Dari persamaan (2) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada implementasi manajemen mutu, kualitas layanan terhadap loyalitas pasien adalah positif. Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value $X1 \cdot Z$ sebesar 0.820 sehingga p-value $> 0,05$ dan t hitung sebesar 1.229 lebih kecil dari t tabel (1,66) dan p-value $X2 \cdot Z$ sebesar 0,005 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3.946 lebih besar dari t tabel (1,66), artinya:

H4: Terdapat pengaruh signifikan pada implementasi manajemen mutu terhadap loyalitas pasien ditolak.

H5: Terdapat pengaruh signifikan pada kualitas layanan terhadap loyalitas pasien diterima.

3. Uji Hipotesis Sub Struktur 3

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Tabel 5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.960	.373		2.576	.012
Y	.789	.088	.675	9.017	.000

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

$$Y = 0,675 \cdot Z \dots \dots \dots (3)$$

Dimana:

Y : Kepuasan pasien

Z : Loyalitas pasien

Dari persamaan (3) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada dimensi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0.000 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 9.017 lebih besar dari t tabel (1,66), artinya:

H6: Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien diterima.

4. Uji Hipotesis Sub Struktur 4

Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Implementasi Manajemen Mutu, Kualitas Layanan melalui Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 6. Pengaruh Tidak Langsung Implementasi Manajemen Mutu Kualitas Layanan melalui Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.745	.536		3.254	.002
X1	.021	.088	.016	.241	.810
X2	.233	.047	.338	4.981	.000
Y	.766	.079	.655	9.736	.000

Dependent Variable: Za

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai p-value sebesar 0.810 sehingga p-value > $\alpha = 0,05$, dan t hitung sebesar 0.241 lebih kecil dari t tabel (1,66), artinya:

H7: Terdapat pengaruh tidak langsung signifikan antara implementasi sistem manajemen mutu terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ditolak.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai p-value sebesar 0.000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$, dan t hitung sebesar 4.981 lebih besar dari t tabel (1,66), artinya:

H8: Terdapat pengaruh tidak langsung signifikan antara antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien diterima.

Uji Korelasi Antar Variabel

Tabel 7. Koefisien Korelasi

		X1	X2	Y	Z
X1	Pearson Correlation	1	.129	.016	.070
	Sig. (2-tailed)		.202	.877	.489
	N	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.129	1	-.059	.379
	Sig. (2-tailed)	.202		.562	.000
	N	99	99	99	99
Y	Pearson	.016	-.059	1	.675

		Correlation			
		Sig. (2-tailed)	.877	.562	.000
		N	99	99	99
Z	Pearson				
	Correlation	.070	.379	.675	1
	Sig. (2-tailed)	.489	.000	.000	
	N	99	99	99	99
. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Secara keseluruhan, X1 tidak berhubungan signifikan dengan variabel lain. Sementara itu, X2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap Z, dengan Y menunjukkan hubungan yang lebih kuat dibandingkan X2.

5. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari implementasi manajemen mutu, kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 8. Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan Pasien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759a	.573	.521	.568

Koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.573 artinya ada pengaruh antara implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 57.3 % sedangkan sisanya, yang mengindikasikan bahwa sekitar 42.7% ($e = \epsilon = 0,427$). dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini. Tabel 9. Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675a	.656	.450	.488

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

Koefisien determinasi (R Square) diperoleh sebesar 0.656 artinya ada pengaruh antara implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien sebesar 65.6% sedangkan sisanya, yang mengindikasikan bahwa sekitar 34.4% ($e = \epsilon = 0,340$),

dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pembahasan Deskriptif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki reliabilitas tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, yang menandakan instrumen tersebut konsisten dan reliabel. Dimensi kualitas layanan memiliki nilai tertinggi (0,864), diikuti oleh implementasi manajemen mutu (0,797) dan kepuasan pasien (0,750). Uji validitas juga menunjukkan seluruh indikator valid secara statistik, dengan nilai korelasi di atas ambang batas minimum (0,164). Hal ini memastikan bahwa instrumen mampu mengukur konsep yang diinginkan dengan tepat, sejalan dengan panduan pengembangan instrumen oleh Sugiyono (2017) dan penelitian Parasuraman et al. (1988).

Penemuan ini mendukung teori bahwa kualitas layanan dan implementasi manajemen mutu dapat diukur secara andal untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, konsisten dengan penelitian Ladhari (2009). Kualitas layanan yang baik, sebagaimana dijelaskan oleh Haryanto (2009), berkontribusi pada tercapainya harapan pasien. Klinik Gigi HK Dentist berhasil menciptakan kepuasan pasien melalui kelengkapan fasilitas, kebersihan, dan keramahan petugas medis.

Keramahan petugas medis, yang terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien (Ni Made, 2021; Azzahra et al., 2022), menjadi faktor penting dalam membangun hubungan positif dengan pasien. Klinik Gigi HK Dentist menggunakan pendekatan ini untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kualitas layanan, yang mencerminkan efisiensi serta efektivitas dalam mencapai tujuan kesehatan masyarakat. Keberhasilan ini menunjukkan dampak positif dari upaya yang dilakukan terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan Verifikatif

1. Pengaruh yang signifikan implementasi sistem manajemen mutu terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu di Klinik Gigi HK Dentist memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value = 0,936). Hal ini dapat disebabkan oleh faktor eksternal seperti keterampilan tenaga medis dan aspek emosional dalam interaksi pasien yang lebih berpengaruh dibanding implementasi sistem mutu secara langsung (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2020). Studi BMC Oral Health (2020) menemukan bahwa sistem mutu meningkatkan

aspek komunikasi dan keselamatan di klinik gigi Jerman, tetapi dampaknya bervariasi tergantung lokasi praktik. Sementara itu, Chang et al. (2021) melaporkan bahwa pendekatan Total Quality Management (TQM) di rumah sakit Taiwan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dengan menekankan pelatihan karyawan dan pengelolaan keluhan. Dengan demikian, Klinik Gigi HK Dentist perlu mengintegrasikan sistem mutu dengan pendekatan berbasis pengalaman pasien, seperti peningkatan empati tenaga medis dan responsivitas layanan, agar dampaknya lebih nyata terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di Klinik Gigi HK Dentist memiliki hubungan positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value = 0,575). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pasien, kemungkinan karena dimensi layanan yang diukur belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi atau ada faktor lain yang lebih dominan (Parasuraman et al., 1988). Studi oleh Zeithaml et al. (2020) dan Alsaied et al. (2021) menegaskan bahwa aspek empati dan kecepatan respons lebih berpengaruh dibandingkan aspek teknis kualitas layanan. Penelitian Omoregie et al. (2022) juga menunjukkan bahwa personalisasi layanan lebih berdampak pada kepuasan pasien. Sementara itu, Yanti et al. (2024) menemukan bahwa dimensi tangible dan reliability memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM Unjani. Tanudjaya (2014) serta Lubis dan Martin (2009) menyoroti bahwa sensitivitas terhadap harga juga memengaruhi kepuasan pasien. Berbeda dengan hasil tersebut, Chang et al. (2020) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Korea, terutama melalui dimensi responsiveness dan reliability. Oleh karena itu, Klinik Gigi HK Dentist perlu mengevaluasi kualitas layanan, dengan fokus pada empati, kecepatan layanan, serta faktor harga untuk meningkatkan kepuasan pasien.

3. Pengaruh yang signifikan implementasi sistem manajemen mutu dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien secara simultan

Implementasi sistem manajemen mutu dan kualitas layanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi HK Dentist (p -value = 0,844). Meskipun arah hubungan positif terlihat dari koefisien jalur sebesar 0,058, pengaruhnya sangat kecil. Temuan ini berbeda dari studi Ismail et al. (2019), yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan manajemen mutu terhadap kepuasan pasien di sektor kesehatan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh faktor

kontekstual, seperti ekspektasi pasien, personalisasi layanan, atau persepsi harga. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengeksplorasi variabel moderasi atau mediasi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.

4. Pengaruh langsung yang signifikan antara implementasi sistem manajemen mutu terhadap loyalitas pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi HK Dentist (p -value = 0,820). Meskipun arah hubungan positif terlihat dari koefisien jalur sebesar 0,229, pengaruhnya tidak signifikan. Temuan ini berbeda dari studi Oliveira et al. (2023), yang menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien di layanan kesehatan privat. Dwiastuti dan Pratama (2022) juga menemukan bahwa kualitas layanan yang terintegrasi dengan manajemen mutu berdampak positif terhadap loyalitas pasien. Perbedaan hasil ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor lain, seperti harga layanan, lokasi, atau pengalaman emosional pasien dalam menentukan loyalitas mereka.

5. Pengaruh langsung yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi HK Dentist (p -value = 0,005). Koefisien jalur sebesar 0,376 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas pasien secara langsung. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL dari Zeithaml et al. (1988), yang menekankan peran dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik dalam membangun loyalitas pelanggan. Studi oleh Wijaya et al. (2022) dan Lestari & Gunawan (2021) juga mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan di fasilitas kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Sitorus et al. (2023) menambahkan bahwa kenyamanan fasilitas dan profesionalisme staf menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pasien. Oleh karena itu, Klinik Gigi HK Dentist perlu terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan staf, pembaruan fasilitas, dan pemantauan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

6. Pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi HK Dentist (p -value = 0,000). Koefisien jalur sebesar 0,675 menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien secara langsung meningkatkan

loyalitas. Temuan ini sejalan dengan Satisfaction-Loyalty Theory oleh Oliver (1999), yang menegaskan bahwa kepuasan adalah faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Putri & Santoso (2021) dan Aisyah et al. (2023) juga mendukung bahwa kepuasan pasien meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan. Susanti & Pratama (2022) menekankan bahwa kepuasan bertindak sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, Klinik Gigi HK Dentist disarankan untuk meningkatkan keandalan layanan dan memberikan pengalaman yang lebih konsisten guna mempertahankan loyalitas pasien.

7. Pengaruh tidak langsung yang signifikan antara implementasi sistem manajemen mutu terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Berdasarkan analisis, implementasi sistem manajemen mutu tidak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Gigi HK Dentist, dengan p-value 0,810 ($>0,05$) dan t hitung 0,241 ($<1,66$), sehingga H7 diterima. Hasil ini berbeda dengan penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyoroti peran kepuasan sebagai mediator penting, serta temuan Solimun dan Fernandes (2022) di sektor kesehatan. Namun, penelitian Setiawan dan Kurnia (2021) mengindikasikan bahwa faktor eksternal seperti biaya, kepercayaan, dan pengalaman negatif dapat memengaruhi hasil tersebut. Klinik Gigi HK Dentist disarankan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih mendalam.

8. Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Gigi HK Dentist, dengan p-value 0,000 ($<0,05$) dan t hitung 4,981 ($>1,66$). Kepuasan pasien terbukti sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan ini, mendukung penelitian Parasuraman et al. (1988) dan Zhang & Chen (2021) yang menekankan peran kepuasan dalam meningkatkan loyalitas. Studi Arifin & Sari (2020) juga menegaskan pentingnya pengalaman positif pasien dalam membangun loyalitas. Klinik disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan, layanan berfokus pasien, dan komunikasi efektif.

9. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji korelasi dan koefisien determinasi, menunjukkan bahwa manajemen mutu tidak memiliki hubungan signifikan dengan kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, yang mungkin disebabkan oleh implementasi yang kurang optimal. Sebaliknya, kualitas layanan memiliki korelasi positif signifikan terhadap loyalitas pasien ($r = 0,370$, $p < 0,01$), mendukung penelitian Putra dan Santoso (2023), sementara kepuasan pasien menunjukkan hubungan paling kuat dengan loyalitas ($r = 0,675$, $p < 0,01$), sejalan dengan Amalia dan Kurniawan (2022). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu dan kualitas layanan menjelaskan 57,3% variasi kepuasan pasien dan 65,6% loyalitas pasien, dengan sisanya dipengaruhi faktor lain. Studi ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan dan evaluasi lebih lanjut terhadap implementasi manajemen mutu.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value 0,936). Kualitas layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value 0,575). Secara simultan, manajemen mutu dan kualitas layanan tidak signifikan memengaruhi kepuasan pasien (p -value 0,844). Implementasi sistem manajemen mutu tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p -value 0,820). Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p -value 0,005). Kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p -value 0,000). Manajemen mutu tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan (p -value 0,810). Kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan (p -value 0,000). Hubungan terkuat ditemukan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien, sementara manajemen mutu tidak signifikan terhadap variabel lainnya. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa model pertama menjelaskan 52,1% variasi kepuasan pasien ($R^2 = 0,521$) dan model kedua menjelaskan 65,6% variasi loyalitas pasien ($R^2 = 0,656$).

DAFTAR PUSTAKA

- Abi, S. R., & Sureskiarti, E. (2021). Literature Review: Hubungan Fungsi Manajemen Kepegawaian: Sumber Daya Manusia terhadap Pengendalian Mutu di Pelayanan Kesehatan. *Borneo Student Research*, 3(1), 327–340.
- Agiwahyunto, F., & Hari Noegroho, F. (2020). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendaftaran Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), 210–216. <https://doi.org/10.30989/mik.v8i3.330>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Darmawati, D., & Puspitasari, W. (2018). Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu terhadap Kemampuan Auditor dalam Mendeteksi Kecurangan. *Akuntansi*, 4(2017), 967–973. <https://trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/semnas/article/view/3408>
- Dr. Sarinah, S. A., M. P. I., & Dr. Mardalena, M. P. B. (2017). *Pengantar Manajemen*. <http://mia-amel.blogspot.com/2011/12/tugas-makalah-tentang-pengorganisasian.html>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Hasri, T., & Djasri, H. (2021). Evaluasi Kebijakan Mutu Layanan Kesehatan dalam Era JKN di Provinsi DKI Jakarta: Studi Kasus Hipertensi dengan Data Sistem Kesehatan (DaSK). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 10(3), 136–142. <https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/62647>
- Ihsan, S., Jabar, A., Sonaru, F., & Ramadhan, R. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(2), 107–116.
- Keselamatan Pasien, U. (n.d.). *Pedoman Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Krisnandi, dkk. (2019). *Lingkungan Organisasi: Pengertian (Internal/Eksternal), Pengaruh, dll*. <https://serupa.id/lingkungan-organisasi-pengertian-internal-eksternal-pengaruh-dll/>

- Kuzairi, U., Yuswadi, H., Budihardjo, A., & Patriadi, H. B. (2017). The Enactment of Minimum Service Standard (SPM) for Public Service of Health Service Affairs (A Case Study at dr. H. Koesnadi Bondowoso General Hospital). *Jurnal Politico*, 17(2), 1829–6696.
- Noviana, E., & Wreksagung, H. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang. *Nusantara Hasana Journal*, 1(11), 22–32. <http://nusantarahasanajournal.com/index.php/nhj/article/view/279>
- Novitasari, M., Budiyaniti, R. T., & Sriatmi, A. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *LINK*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/LINK.V18I1.7685>
- Nur, E. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) dengan Mediasi Kualitas Layanan. *9(April)*, 69–78.
- Pratiwi, A., Hidayat, A. A., & Agustin, R. (2022). Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan. *Implementation of Quality Management System of Nursing Care Through Quality Leadership of Nurse Unit Manager*.
- Ramadan, Y. R., Bambang, E., Desia, E., & Fadah, I. (2018). Analysis of Quality Control of Rice Seed Products with the Introduction of SQC Model (Statistical Quality Control) at UD. Mayang Srie - Mayang Jember District. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 7(5), 199–202.
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Retrieved July 21, 2023, from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 1–15.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149>
- Yanti, R., Zulfikar, T., Wirawan, C., Mulyati, S. R., Mariati, S., Asnar, & Supriatna, A. (2024). Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien yang Berimplikasi terhadap Loyalitas Pasien. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(2), 1–15.