



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 9151-9164

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

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

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang

Anisah^{1✉}, A. Rohendi², Agus Hadian Rahim³

Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: arohendi@ars.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi untuk kepentingan sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, maka lembaga tersebut lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Sebagai badan usaha, rumah sakit harus mampu menciptakan loyalitas dari pasien. Penciptaan loyalitas pasien bertujuan agar rumah sakit dapat memberi pengalaman berobat, meningkatkan kualitas layanan, dan bertahan dalam persaingan yang ketat antar rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Paru Karawang (RSK Paru Karawang). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pendekatan positivistik eksplanatori, dan desain cross sectional study. Populasi pada penelitian ini adalah 10.486 pasien. Sampel dipilih berdasarkan teknik random sampling yang berjumlah 233 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner. Teknik analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. Hasil analisis diperoleh koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,198$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 19,8%. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai $R^2 = 0,264$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 26,4%. Hasil uji koefisien determinasi $R^2 = 0,239$ yang menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas sebesar 23,9%.

Kata Kunci: *Rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien*

Abstract

At the beginning of its development, the hospital was an institution that functioned for social purposes, but with the existence of private hospitals, the institution was more referred to as an industry engaged in the field of health services by carrying out management based on business entity management. As a business entity, hospitals must be able to create loyalty from patients. The aim of creating patient loyalty is that hospitals can provide a medical experience, improve service quality, and survive in intense competition between hospitals. This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on outpatient customer loyalty at the Karawang Pulmonary Special Hospital (RSK Paru Karawang). This research uses quantitative methods, explanatory positivistic approach, and cross sectional study design. The population in this study were 10,486 patients. The sample was selected based on random sampling technique with 233 patients. Data collection is done by filling out a questionnaire. Data analysis techniques were carried out using univariate, bivariate and multivariate methods with linear regression. The results showed that service quality partially had a positive and significant effect on outpatient loyalty at Karawang Pulmonary Hospital. Patient satisfaction partially has a positive and significant effect on patient loyalty at Karawang Pulmonary Hospital. Service quality and patient satisfaction simultaneously influence patient loyalty at Karawang Pulmonary Hospital. The test results of coefficient of determination obtained value $R^2 = 0,198$, meaning that the effect/contribution service quality to loyalty was 19,8%. The test results of coefficient of determination obtained value $R^2 = 0,264$, meaning that the effect/contribution patient satisfaction to loyalty was 26,4%. The test results of coefficient of determination obtained value $R^2 = 0,239$, meaning that the effect/contribution service quality and patient satisfaction to loyalty was 23,9%.

Keywords: *Hospital, service quality, patientsatisfaction, patient loyalty*

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat, loyalitas pelanggan memiliki peran penting untuk meraih keunggulan bersaing. Pengalaman membuktikan bahwa berbisnis dengan pelanggan lama lebih mudah dilakukan daripada mendapatkan pelanggan baru (Babin & Harris, 2018).

Merujuk pada Zhang et al. (2018) bagi sebuah rumah sakit loyalitas pasien penting karena 3 (tiga) alasan. Pertama, rumah sakit termasuk dalam industri jasa yang memberikan tidak hanya perawatan medis tetapi juga pengalaman berobat. Kedua, pasien umumnya kurang memahami kualitas dari peralatan medis yang dimiliki rumah sakit, oleh sebab itu kualitas layanan interpersonal yang diberikan staf rumah sakit kepada pasien dan perasaan psikologis pasien menjadi pertimbangan bagi pasien ketika menentukan rumah sakit yang akan dikunjungi ketika memerlukan perawatan medis. Ketiga, dalam industri kesehatan saat ini dengan persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mendapatkan loyalitas pasien menjadi hal yang penting untuk kelangsungan hidup rumah sakit.

Dengan demikian, para manajemen rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan

yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada. Instalasi rawat jalan merupakan gerbang utama pelayanan di rumah sakit selain di IGD di Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang merupakan rumah sakit khusus tipe C di Kabupaten Karawang, dimana rumah sakit ini merupakan rumah sakit baru yang berdiri pada tahun 2020 sehingga tugas dan pekerjaan yang cukup berat yang harus dilakukan rumah sakit yaitu selain berupaya meningkatkan kunjungan pasien baru rumah sakit juga harus berupaya meningkatkan atau berupaya meningkatkan capaian loyalitas pasien yang sudah berkunjung ke RSKP Karawang.

Terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien diantara yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Menurut (Kotler & Keller, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan bergantung kepada kualitas produk atau jasa yang disediakan perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas sendiri didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tidak dinyatakan. Penjual, atau perusahaan, dikatakan memberikan kualitas kepada pelanggannya ketika produk atau jasa yang diberikannya memenuhi harapan dari pelanggan.

Dengan demikian, ketika kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan maka mereka akan terpuaskan, dan hal tersebut akan membentuk pengalaman yang positif bagi pelanggan, sehingga pada masa yang akan datang pelanggan akan cenderung mengambil keputusan untuk melakukan pembelian ulang, atau dengan kata lain bersikap loyal kepada perusahaan (Fatima et al., 2018).

Kepuasan pengguna layanan kesehatan memiliki kaitan yang erat dengan hasil pelayanan yang baik secara medis seperti kepatuhan pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan perawatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa tersebut (Rikomah, 2017).

Secara empiris, beberapa penelitian menyatakan bahwa kepuasan pasien dan kualitas layanan menjadi faktor positif yang mendasari pasien bersikap loyal terhadap rumah sakit. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pasien untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan rumah sakit. Ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien yang pada gilirannya rumah sakit akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apabila rumah sakit mampu menciptakan kepuasan pasien, maka akan tercipta loyalitas pasien terutama pada rumah sakit yang baru seperti Rumah Sakit Khusus Paru Karawang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menurut cara atau landasan berpikirnya adalah positivistic. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSKP Karawang pada tahun 2022 yang berjumlah 10.486 pasien. Sampel dalam penelitian ini dengan demikian adalah sekelompok pasien RSKP Karawang yang jumlahnya ditentukan dengan menggunakan rumus sampel tunggal data numerik. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik probability sampling dengan simple random sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

HASIL DESKRIPSI DATA

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Atribut	Jumlah	Prosentase
1.	Umur		
	< 20 tahun	8	3,43 %
	20-40 tahun	102	43,78 %
	40-60 tahun	82	35,19 %
	> 60 tahun	41	17,60 %
2.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	105	45,06 %
	Perempuan	128	54,94 %
3.	Pendidikan		
	Belum/Tidak sekolah	23	9,87 %
	SD-sederajat	57	24,46 %
	SMP-sederajat	35	15,02 %
	SMA-sederajat	68	29,18 %
	Pendidikan Tinggi	50	21,46 %
4.	Pekerjaan		
	Pegawai/Pensiunan	76	32,62 %
	Wiraswasta	64	27,47 %
	Pelajar	3	1,29 %
	Belum/Tidak bekerja	90	38,63 %
5.	Jumlah kunjungan		
	1 x	30	12,88 %
	2 x	42	18,03 %
	3 x	29	12,45 %
	>3 x	132	56,65 %

(Sumber: data primer, 2023)

Tabel 1. menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 20-40 tahun berjumlah 102 orang atau 43,78%, Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah masing-masing 128 orang (54,94%) dan 105 orang (45,06%). Dalam hal latar belakang pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA sederajat yaitu berjumlah 68 orang atau 29,18%. Menurut pekerjaannya, sebagian besar responden belum/tidak bekerja yaitu sejumlah 90 orang atau 38,63 %, Sedangkan menurut jumlah kunjungan responden ke RSK Paru Karawang, sebagian besar responden telah melakukan kunjungan lebih dari 3x, yaitu sejumlah 132 orang atau 56,6%.

UJI HIPOTESIS

Hasil Uji Hipotesis H1 Tabel 2. Hasil Uji t H1

Dari Tabel 2. bahwa untuk dimensi kualitas layanan fungsional diperoleh Sig. (p-value)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.065	3.094		6.161	.000
	KLKI Fungsional	.137	.041	.330	3.363	.001
	KLKI Teknikal	.261	.252	.110	1.033	.303
	KLKI Citra	.082	.256	.030	.322	.748

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

sebesar 0,001; untuk dimensi kualitas layanan teknis diperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,303; dan untuk dimensi citra diperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,748. Dari hasil tersebut hanya dimensi kualitas layanan fungsional saja yang memperoleh Sig. (p-value) < 0,05. Sedangkan, dimensi kualitas layanan teknis dan citra memperoleh Sig. (p-value) > 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara parsial hanya dimensi kualitas layanan fungsional saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan dimensi kualitas layanan teknis dan citra tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 3. Hasil Uji t terhadap kualitas layanan fungsional

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.396	3.088		6.282	.000
	KLKIF Tangible	.330	.141	.225	2.339	.020
	KLKIF Reliability	-.253	.240	-.107	-1.055	.292
	KLKIF Empathy	.157	.271	.063	.580	.563
	KLKIF Safety	.116	.242	.048	.482	.631
	KLKIF Responsiveness	.319	.118	.264	2.699	.007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari tabel 3. diketahui nilai Sig. (p-value) dari tiap-tiap sub-dimensi kualitas layanan fungsional. Sub-dimensi tangible memperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,020; sub-dimensi reliability memperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,292; sub-dimensi empathy memperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,563; sub-dimensi safety memperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,631; dan sub-dimensi responsiveness memperoleh Sig. (p-value) sebesar 0,007. Hanya sub-dimensi tangible dan responsiveness yang memperoleh nilai Sig. (p-value) < 0,05. Sedangkan, sub-dimensi reliability, empathy, dan safety memperoleh nilai Sig. (p-value) > 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sub-dimensi tangible dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan sub-dimensi reliability, empathy, dan safety tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 4. Koefisien Determinasi H1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.444 ^a	.198	.187	4.102

a. Predictors: (Constant), KLKI Citra, KLKI Fungsional, KLKI Teknikal

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari Tabel 4. diketahui nilai koefisien determinasi yang diperoleh untuk pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 0,198. Angka tersebut bermakna bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan sebesar 19,8%. Sedangkan, sisanya sebesar 80,02 % dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas layanan.

Hasil Uji Hipotesis H2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.790	2.643		7.488	.000
	Fitur-fitur Layanan	.122	.067	.112	1.808	.072
	Emosi Pasien	.180	.600	.023	.300	.764
	Atribusi Keberhasilan	.757	.747	.088	1.013	.312
	Persepsi Keadilan	1.655	.327	.385	5.064	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari dari Tabel 5. diketahui bahwa untuk dimensi fitur-fitur layanan diperoleh Sig. (p-value) = 0,072; untuk dimensi emosi pasien diperoleh Sig. (p-value) = 0,764; untuk dimensi atribusi keberhasilan/kegagalan diperoleh Sig. (p-value) = 0,312; dan untuk dimensi persepsi pasien terhadap keadilan diperoleh Sig. (p-value) = 0,000. Dari hasil tersebut hanya dimensi persepsi pasien terhadap keadilan saja yang memperoleh Sig. (p-value) < 0,05. Sedangkan, tiga dimensi lainnya memperoleh Sig.(p-value) > 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa secara parsial hanya dimensi persepsi pasien terhadap keadilan saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan dimensi fitur-fitur layanan, emosi pasien, dan atribusi keberhasilan/kegagalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 6. Koefesien Determinasi H2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.264	.251	3.938

a. Predictors: (Constant), Persepsi Keadilan, Fitur-fitur Layanan, Emosi Pasien, Atribusi Keberhasilan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari Tabel 6. diketahui nilai koefisien determinasi yang diperoleh untuk pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 0,264. Angka tersebut bermakna bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh variabel kepuasan pasien sebesar 26,4%. Sedangkan, sisanya sebesar 73,6 % dipengaruhi oleh variabel lain selain kepuasan pasien.

Hasil Uji Hipotesis H3

Dari tabel 7. menunjukkan nilai Sig. (p-value) yang diperoleh adalah sebesar 0,000

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1149.283	2	574.641	36.182	.000 ^b
	Residual	3652.854	230	15.882		
	Total	4802.137	232			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan Kinerja (KLKI)

< 0,05. Dengan demikian dapat diputuskan bahwa H3 diterima, yang berarti secara simultan variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.233	3.985

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan Kinerja (KLKI)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Tabel 8. menunjukkan angka R² yang diperoleh dalam analisis terhadap data penelitian ini adalah sebesar 0,239. Angka tersebut mengindikasikan bahwa sumbangan pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 23,9%. Selebihnya, yaitu sebesar 76,1%, merupakan sumbangan dari faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.929	3.056		5.540	.000
	Kualitas Layanan Kinerja (KLKI)	.104	.022	.314	4.630	.000
	Kepuasan Pasien	.214	.060	.243	3.586	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Tabel 9. Hasil Uji t H3

Model yang terbangun dari hasil analisis regresi pada Tabel 9. adalah sebagai berikut:

$$Y = 16,929 + 0,104 X_1 + 0,214 X_2$$

ASUMSI KLASIK

Tabel 10. Hasil analisis deskriptif variabel residual

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34.29	51.90	42.13	2.226	233
Residual	-12.034	10.758	.000	3.968	233
Std. Predicted Value	-3.523	4.390	.000	1.000	233
Std. Residual	-3.020	2.699	.000	.996	233

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Dari tabel 10. diketahui bahwa nilai mean pada residual adalah 0,000 yang berarti mendekati nol, dan diperoleh standar deviasi sebesar 3,968. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data penelitian ini memenuhi asumsi eksistensi.

Tabel 11. Hasil uji Durbin-Watson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.489 ^a	.239	.233	3.985	1.714

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan Kinerja (KLK)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan tabel 11. diketahui uji Durbin-Watson yang telah dilakukan menghasilkan nilai koefisien Durbin-Watson sebesar 1,714. Angka tersebut lebih kecil dari pada 2, dan lebih besar dari pada -2, yang berarti masuk dalam rentang -2 s/d 2. Dengan demikian dapat dinyatakan data yang diperoleh dalam penelitian ini memenuhi asumsi independensi.

Tabel 12. Hasil uji linieritas kualitas layanan terhadap loyalitas pasien

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pasien * Kualitas Layanan Kinerja (KLK)	Between Groups	(Combined)	1497.352	42	35.651	2.050	.001
		Linearity	945.032	1	945.032	54.332	.000
		Deviation from Linearity	552.321	41	13.471	.774	.833
	Within Groups		3304.785	190	17.394		
	Total		4802.137	232			

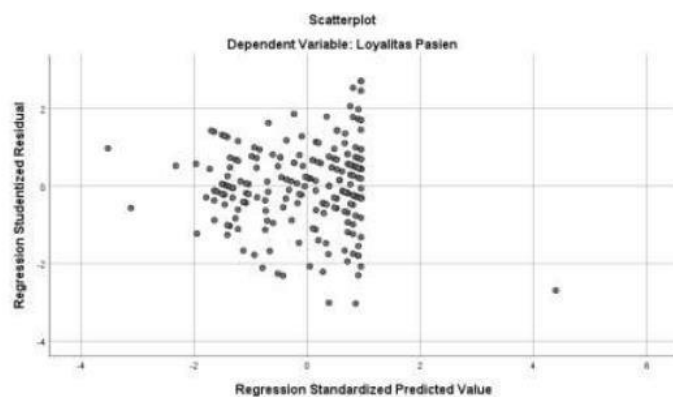
Tabel 13. Hasil uji linieritas kualitas layanan terhadap loyalitas pasien

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pasien * Kualitas Layanan Kinerja (KLK)	Between Groups	(Combined)	1497.352	42	35.651	2.050	.001
		Linearity	945.032	1	945.032	54.332	.000
		Deviation from Linearity	552.321	41	13.471	.774	.833
	Within Groups		3304.785	190	17.394		
	Total		4802.137	232			

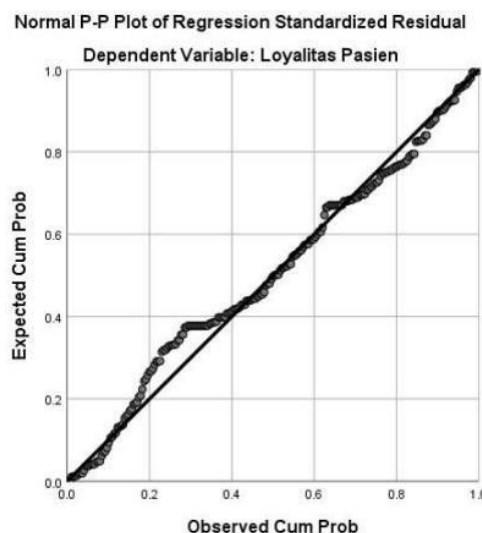
Hasil uji linieritas yang tersaji pada Tabel 12. untuk hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, dan pada Tabel 13. untuk hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien signifikansi (Sig.) linearity atau p-value sebesar 0,000. Angka tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan asumsi linieritas terpenuhi baik pada hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, maupun pada hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Gambar 1. Grafik Scatterplot Data Penelitian



Grafik scatterplot pada Gambar 1. menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak disekitar titik pusat (0,0). Dengan demikian, data penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Gambar 2. Grafik Normal P-Plot data penelitian



Dari grafik Normal P-Plot pada Gambar 2. diketahui titik-titik data penelitian ini membentuk suatu pola mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa data pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Pembahasan

Pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas pasien

Hasil analisis multivariat yang diperoleh menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang. Hasil analisis menggunakan Uji t secara lebih lanjut menunjukkan bahwa di antara 3 dimensi kualitas layanan, hanya dimensi kualitas layanan fungsional saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dan lebih lanjut di antara 5 sub-dimensi kualitas layanan fungsional, hanya sub-dimensi tangible dan responsiveness saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut berimplikasi bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien maka RSK Paru Karawang perlu memperhatikan peningkatan pada aspek kualitas layanan fungsional, khususnya pada unsur-unsur tangible dan responsiveness.

Pengaruh kepuasan pasien secara parsial terhadap loyalitas pasien

Analisis multivariat yang telah dilakukan dalam penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien RSK Paru Karawang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh tersebut bersifat positif merujuk pada model regresi yang terbangun. Dari hasil Uji t diperoleh informasi bahwa di antara 4 dimensi kepuasan pasien, yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien adalah dimensi fitur-fitur layanan dan persepsi pasien atas keadilan, sedangkan dimensi emosi pasien dan atribusi terhadap keberhasilan/kegagalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil tersebut berimplikasi bahwa peningkatan pada aspek fitur-fitur layanan dan persepsi pasien atas keadilan akan menyebabkan loyalitas pasien terhadap RSK Paru Karawang meningkat, sedangkan peningkatan pada aspek emosi pasien dan atribusi terhadap keberhasilan/kegagalan tidak akan mendorong penguatan loyalitas pasien RSK Paru Karawang secara signifikan. Namun demikian, secara umum peningkatan pada kepuasan pasien akan berimplikasi terhadap peningkatan loyalitas pasien, dan sebaliknya penurunan kepuasan pasien akan mengakibatkan turunnya loyalitas pasien. Dengan demikian untuk memperoleh dan menjaga loyalitas pasien, RSK Paru Karawang harus terus menjaga dan meningkatkan kepuasannya.

Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien secara simultan terhadap loyalitas pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang. Hasil tersebut dikonfirmasi oleh model regresi yang terbentuk, yang menjelaskan bahwa baik peningkatan pada kualitas pelayanan maupun pada kepuasan pasien, keduanya akan meningkatkan loyalitas pasien. Implikasi dari hasil tersebut adalah bahwa peningkatan pada kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama (simultan) akan menyebabkan loyalitas pasien RSK Paru Karawang akan meningkat secara signifikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dan pembahasannya maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien memiliki arah positif sebesar 19,065, sehingga jika nilai variabel kualitas layanan tidak mengalami perubahan, maka nilai loyalitas adalah 19,065. Jika terdapat peningkatan nilai kualitas pelayanan maka nilai loyalitas pasien juga akan meningkat dan sebaliknya jika nilai kualitas pelayanan menurun maka nilai loyalitas pasien juga akan menurun.
2. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki arah positif sebesar 19,790, sehingga jika nilai variabel kepuasan pasien tidak mengalami perubahan, maka nilai loyalitas pasien adalah 19,790. Jika terdapat peningkatan nilai kepuasan pelanggan maka nilai loyalitas pasien juga akan meningkat dan sebaliknya jika nilai kualitas pelayanan menurun maka nilai loyalitas pasien juga akan menurun.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSK Paru Karawang. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki arah positif sebesar 16,929, sehingga jika nilai kualitas layanan dan kepuasan pasien tidak mengalami perubahan, maka nilai loyalitas pasien adalah 16,929. Jika terdapat peningkatan nilai kualitas pelayanan maka nilai loyalitas pasien dan kepuasan pelanggan juga akan meningkat dan sebaliknya jika nilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menurun maka nilai loyalitas pasien juga akan menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Tarique, K. Md., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Arab, M., Tabatabaei, S. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Zarei, E. (2012). The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. *Iranian Journal of Public Health*, 41(9), 71–77.
- Arianto, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Babin, B. J., & Harris, E. G. (2018). *Cb8: Consumer Behavior Student ed.* Cengage Learning.

- Blizzard, R. (2005, March 29). Dissecting Patient Loyalty Hospitals need repeat customers to be successful. <https://news.gallup.com/poll/15445/dissecting-patient-loyalty.aspx>
- Bose, S., & Rao, V. (2011). Perceived benefits of customer loyalty programs: validating the scale in the Indian context. *Management & Marketing*, 6.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- Fatimah, S., Idrus, M., Mukhtar, A., Salam, K. N., & Ismawati. (2022). Study On Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 512–532. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i3.938>
- Hill, N., & Alexander, J. (2001). Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement, 2nd edition. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 29(7), 347. <https://doi.org/10.1108/ijrdm.2001.29.7.347.1>
- Isnaeni Sholihah, Fenny & Acep Rohendi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kain Batik. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa Vol. 4 No. 1 Mei 2022*. E- ISSN: 2714-8866 <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15 Global Edition)*.
- Krystallis, A., & Chrysochou, P. (2014). The effects of service brand dimensions on brand loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 139– 147. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.009>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021a). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 00469580211007221. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A., & Aziz-Abadi, A. (2009). The Relationships between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industry. *Iranian Journal of Public Health*, 38.
- Musriha, M. (2017). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15, 247. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2293>
- Oliver, R. (1981). *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings*.

- Journal of Retailing, 57, 25–48.
- Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118–129. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.002>
- Platonova, E., Kennedy, K., & Shewchuk, R. (2008). Understanding Patient Satisfaction, Trust, and Loyalty to Primary Care Physicians. *Medical Care Research and Review: MCRR*, 65, 696–712. <https://doi.org/10.1177/1077558708322863>
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 13(3), 234. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>
- Rahim, A. H., & Raksanagara, A. (2022). Pengantar Epidemiologi. UPT. Publikasi Ilmiah UNISBA.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th Edition). Wiley & Sons.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2014). Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis, Edisi 3. USU Press.
- Sofia, T. A. (2023). The Effect Of Patient Satisfaction On Patient Loyalty Mediated By Patient Trust And Hospital Brand Image At The Jakarta Education Dental And Oral Hospital. *Journal Of Social Research*, 2(3). [Http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr](http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr)
- Susanti, I., Nyorong, M., & Sudiro, S. (2020). Analysis of Factors Affecting Patient Loyalty in Bandung General Hospital in Medan. *Journal La Medihealthico*, 1(5), 6–15. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v1i5.148>
- Wani, D., Malhotra, M., & Venkataraman, S. (2018). Impact of competition on process of care and resource investments. *Journal of Operations Management*, 57(1), 23–35. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2017.12.002>
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. (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, 187–222. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.33665>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(231). <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zhang, Y., Zhang, L., Zhang, X., Yang, M. M., Zhang, S., Li, S.-J., & Huang, Y.-

Y. (2018). Hospital service quality and patient loyalty: the mediation effect of empathy. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 33(8), 1176–1186. <https://doi.org/10.1108/JBIM-02-2018-0072>