



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 2261-2272

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

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

Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama

Meilinda^{1✉}, Budiharto², Franky³

Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email: kwanmeilindaa@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Latar Belakang: Rumah sakit gigi dan mulut merupakan salah satu jenis rumah sakit yang memiliki keunikan tersendiri dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya. Rumah sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) merupakan salah satu rumah sakit gigi dan mulut di Indonesia yang menawarkan berbagai jenis pelayanan terkait kesehatan gigi dan mulut. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasien dan juga mempertahankan loyalitas pasien. Tujuan: Untuk menjelaskan pengaruh pelayanan, lokasi dan tarif terhadap loyalitas pasien. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional, teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 80 responden pasien yang telah menjalani 2 kali perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan bantuan pengolahan data berbasis software SPSS 24.0. Hasil Penelitian: Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y). Lokasi (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y). Tarif (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y). Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Tarif (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y). Kesimpulan: Loyalitas Pasien (Y) dipengaruhi oleh Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Tarif (X3).

Kata Kunci: *Pelayanan, Lokasi, Tarif, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit, 2023-2001*

Abstract

Background: Dental and oral hospitals are one of the unique types of hospitals in providing healthcare services to their patients. Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Dental and Oral Hospital is one of the dental and oral hospitals in Indonesia that offers various types of dental and oral healthcare services. As a healthcare service institution, companies are required to provide the best services to their patients and maintain patient loyalty. Objective: To explain the influence of services, location, and fees on patient loyalty. Research method: This study used a quantitative approach with a cross-sectional research design, data collection techniques through questionnaires distributed to 80 patient respondents who had undergone two treatments at Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Dental and Oral Hospital. The collected data were analyzed using SPSS 24.0 data processing software. Results: Services (X1) have an effect on patient loyalty (Y). Location (X2) has an effect on patient loyalty (Y). Fees (X3) have an effect on patient loyalty (Y). Services (X1), location (X2), and fees (X3) have an effect on patient loyalty (Y). Conclusion: Patient loyalty (Y) is influenced by services (X1), location (X2), and fees (X3).
Keywords: *Services, location, fees, patient loyalty, hospital, 2023-2001.*

PENDAHULUAN

Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan kehidupan masyarakat (Salman, 2018). Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Fadilah & Paselle, 2022).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) adalah rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang berstatus badan hukum di bawah Yayasan Universitas Prof. Dr. Moestopo. RSGM Prof. Dr. Moestopo (Beragama) menawarkan berbagai fasilitas pengobatan gigi dan mulut mulai dari unit rawat jalan dengan memberikan pelayanan kesehatan gigi dan umum bagi penderita yang langsung datang maupun pasien rujukan hingga instalasi gawat darurat guna melayani kedaruratan medik gigi dan umum serta pelayanan penunjang medik. RSGM Prof. Dr. Moestopo (Beragama) beralamatkan di Jalan Bintaro Permai Raya no. 3 RT 06/RW 01 Bintaro, Jakarta Selatan.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) selama beberapa bulan mengalami penurunan jumlah pasien di Integrasi C, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasien Integrasi C Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama) Bulan Juni-Agustus

Bulan	Jumlah Pasien	Penurunan
Juni	304	-
Juli	192	-0,3684
Agustus	171	-0,1094

Sumber: Manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama)

Pada Bulan Juni, jumlah pasien integrasi C Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) sebesar 304 pasien. Namun, pada bulan Juli terjadi penurunan sebesar 36,84% atau sebanyak 112 pasien. Pada bulan Agustus terjadi penurunan kembali sebesar 10,94% atau sebanyak 21 pasien. Jumlah pasien RSGM Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) mengalami penurunan setiap bulannya bisa disebabkan karena masih terdapat kekurangan seperti banyaknya keluhan pasien, ketidakpuasan pasien, lokasi dengan lahan parkir yang terbatas serta tarif yang tidak sesuai.

Peneliti juga telah melakukan tahapan pra-penelitian dengan melakukan wawancara secara internal terhadap beberapa pasien klinik integrasi C Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Tabel 2. Tabel Pertanyaan Pra-Penelitian

Pertanyaan	Aspek	Tidak Puas	Puas
Kelengkapan fasilitas dan perilaku serta perhatian tenaga medis selama perawatan	Pelayanan	22	18
Kemudahan dalam mencapai lokasi perawatan baik menggunakan transportasi umum ataupun pribadi dan ketersediaan tempat parkir	Lokasi	25	15
Perincian biaya perawatan yang jelas dan kemudahan dalam mengurus administrasi ataupun pembayaran biaya perawatan	Tarif	20	20

Wawancara dari 40 pasien didapatkan 45% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit selama perawatan, 37,5% pasien merasa lokasi rumah sakit mudah dicapai baik menggunakan transportasi umum ataupun pribadi dan 50% pasien

merasa puas dengan perincian biaya perawatan yang jelas serta kemudahan dalam mengurus administrasi ataupun pembayaran biaya perawatan. Rendahnya pelayanan rumah sakit dapat dilihat karena banyaknya pasien tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan baik dari fasilitas ataupun tenaga medis selama perawatan. Rendahnya kepuasan terhadap lokasi rumah sakit disebabkan kemudahan akses menuju lokasi ataupun ketersediaan tempat parkir. Rendahnya kepuasan terhadap tarif rumah sakit disebabkan oleh perincian biaya yang kurang jelas atau kemudahan mengurus administrasi ataupun pembayaran biaya perawatan.

Dalam upaya menciptakan loyalitas pasien yang tinggi masih terkendala pelayanan yang kurang baik. Masih terdapatnya sejumlah keluhan pasien yang berkaitan dengan pelayanan RSGM Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), seperti tidak lengkapnya fasilitas yang diberikan oleh RSGM Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), perilaku serta perhatian tenaga medis selama perawatan. Jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak akan kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh RSGM Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Apabila hal ini terjadi, kepuasan pasien menurun dan mengakibatkan loyalitas pasien menjadi rendah. Namun, jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit (Randa, 2019).

Lokasi dan tarif dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa pasien, didapatkan hasil 62,5% pasien mengatakan tidak puas dengan lokasi dengan ketersediaan parkir yang sedikit dan 37,5% pasien merasa puas dengan lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi pribadi maupun umum. Sedangkan 50% pasien merasa puas dengan kemudahan dan juga perincian biaya yang diberikan oleh RSGM Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) dan 50% pasien tidak puas dengan kemudahan administrasi RSGM.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Dengan perkembangan kehidupan masyarakat yang semakin pesat, kualitas layanan kesehatan menjadi sangat penting. Rumah Sakit Gigi dan Mulut ini telah mengalami penurunan jumlah pasien dalam beberapa bulan terakhir, mungkin disebabkan oleh berbagai faktor seperti keluhan pasien, ketidakpuasan, akses lokasi, dan tarif. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengungkap dampak faktor-faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) pada bulan Februari 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei menggunakan kuesioner. Variabel penelitian terdiri dari kualitas pelayanan, lokasi, tarif, dan loyalitas pasien. Populasi penelitian adalah 313 pasien, dengan sampel 80 responden yang dipilih secara acak. Pengujian instrumen penelitian mencakup validitas dan reliabilitas, yang semuanya terbukti valid dan reliabel. Analisis data melibatkan analisis univariat, bivariat, uji normalitas, uji linearitas, dan regresi linier berganda untuk mengungkap pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan tarif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian akan disajikan dengan tabel, grafik, dan interpretasi yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil sampel pasien intergrasi C di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), kuesioner dibagikan kepada 80 pasien integrasi C.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Data	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin:	80	100%
Pria	48	60%
Wanita	32	40%
Usia:	80	100%
18-23	37	46.3%
24-29	22	27.5%
30-35	13	16.3%
36-41	8	10.0%

Tabel 4. Hasil Uji statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
	Statistik	Statistik	Statistik	Statistik	Statistik
Pelayanan	90	25	38	32.60	2.395
Lokasi	90	16	24	19.91	1.752
Tarif	90	14	20	17.28	1.302
Loyalitas	90	24	32	28.53	1.955

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Variabel Pelayanan memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 25 dan jawaban maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 38, dengan rata-rata total jawaban 32.60 dan standar deviasi sebesar 2.395. Variabel Lokasi memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 16 dan jawaban maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah 24, dengan rata-rata total jawaban 19.91 dan standar deviasi sebesar 1.752. Variabel Tarif memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 14 dan jawaban maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 20, dengan rata-rata total jawaban 17.28 dan standar deviasi sebesar 1.302. Variabel Loyalitas memiliki jawaban minimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 24 dan jawaban maksimum responden yang didapat dari penyebaran kuesioner adalah sebesar 32, dengan rata-rata total jawaban 28.53 dan standar deviasi sebesar 1.955.

Tabel 5. Korelasi Pelayanan (X1) dan Loyalitas (Y)

Korelasi		Pelayanan	Loyalitas
Pelayanan	Pearson Correlation	1	0.354
	Sig. (2-tailed)		0.001
	N	80	80
Loyalitas	Pearson Correlation	0.354	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	
	N	80	80

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Nilai probabilitas (Sig.) < 0.05 yakni 0.001, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Pelayanan (X1) dan Loyalitas (Y). Arah hubungannya adalah positif (searah) dengan nilai r hitung sebesar 0.354, artinya semakin baik Pelayanan (X1) maka Loyalitas (Y) akan semakin baik.

Tabel 6. Korelasi Lokasi (X2) dan Loyalitas (Y)

Korelasi		Pelayanan	Loyalitas
Pelayanan	Pearson	1	0.383
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	80	80
Loyalitas	Pearson	0.383	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	80	80

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Nilai probabilitas (Sig.) < 0.05 yakni 0.000, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Lokasi (X2) dan Loyalitas (Y). Arah hubungannya adalah positif (searah) dengan nilai r hitung sebesar 0.383, artinya semakin baik Lokasi (X1) maka Loyalitas (Y) akan semakin baik.

Tabel 7. Korelasi Tarif (X3) dan Loyalitas (Y)

Korelasi		Pelayanan	Loyalitas
Pelayanan	Pearson	1	0.271
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		0.015
	N	80	80
Loyalitas	Pearson	0.271	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	0.015	
	N	80	80

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Nilai probabilitas (Sig.) < 0.05 yakni 0.015, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Tarif (X3) dan Loyalitas (Y). Arah hubungannya adalah positif (searah) dengan nilai r hitung sebesar 0.271, artinya semakin baik Tarif (X3) maka Loyalitas (Y) akan semakin baik.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Pelayanan	0.974	1026
Lokasi	0.977	1024
Tarif	0.955	1047

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Syarat untuk dapat lolos dari uji multikolinieritas sudah terpenuhi oleh seluruh variabel independen yang ada. Nilai Tolerance yang diperoleh masing-masing variabel sebesar 0.955, 0.974, 0.977 yang berarti lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF yang diperoleh masing-masing variabel sebesar 1.024, 1.026, 1.047 yang berarti lebih kecil dari 10.00. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa seluruh variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

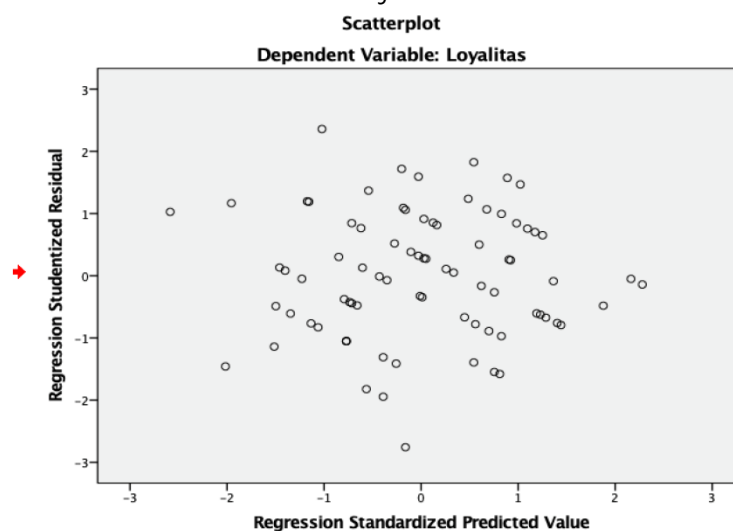
Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Sminov

N	Mean	Std Deviation
Normal Parameters	0.000000	1.55913698
Asymp. Sig. (2-tailed)	80	0.200

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai residual yang digunakan adalah terdistribusi normal karena nilai probabilitas (Sig.) 0.200 yang berarti lebih besar dari 0.05.

Gambar 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Titik-titik pada gambar menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada

sumbu Y tanpa membentuk suatu pola yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada persamaan regresi sehingga model regresi layak untuk digunakan.

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.476	4.018		.616	.540
	Pelayanan	.270	.076	.331	3.573	.001
	Lokasi	.494	.103	.443	4.784	.000
	Harga	.428	.141	.285	3.046	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil pengujian diatas, persamaan regrasi sebagai berikut:

$$Y = 2,476 + 0,270 X1 + 0,494 X2 + 0,428 X3$$

Nilai konstanta sebesar 2.476 artinya jika variabel yang diteliti dalam hal ini Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Tarif (X3) secara bersama-sama nilainya 0, maka loyalitas (Y) nilainya sebesar 2.476. Koefisiensi regresi pelayanan (X1) sebesar 0.270, menunjukkan bahwa X1 memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Y, artinya kenaikan X1 sebanyak satu satuan akan menyebabkan Y meningkat sebesar 0.270 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisiensi regresi lokasi (X2) sebesar 0.494, menunjukkan bahwa X2 memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Y, artinya kenaikan X2 sebanyak satu satuan akan menyebabkan Y meningkat sebesar 0.494 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisiensi regresi tarif (X3) sebesar 0.428, menunjukkan bahwa X3 memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Y, artinya kenaikan X3 sebanyak satu satuan akan menyebabkan Y meningkat sebesar 0.428 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Tabel 10. Hasil Uji-t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	0.616	0.540
	Pelayanan	3.574	0.001
	Lokasi	4.784	0.000
	Tarif	3.046	0.003

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Responden pria lebih banyak dari responden wanita, dalam penelitian ini jumlah responden pria sebanyak 48 responden atau 60% dari jumlah responden, sedangkan responden wanita hanya sebanyak 32 orang atau 40% dari jumlah responden. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa dalam penelitian ini sebesar 46.3% responden di dominasi pada usia 18-23 tahun dan yang terendah pada usia 36-41 tahun sebesar 10% responden.

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa:

- Variabel X1 menunjukkan nilai signifikan t sebesar $0.001 < 0.05$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel X1 terhadap variabel Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima. Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y). Pelayanan pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (RSGM UPDM) merupakan bentuk pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang dihasilkan dari setiap kegiatas RSGM UPDM ditentukan oleh beberapa factor antara lain faktor tenaga medis, karyawan, sistem dan teknologi. Semakin baik pelayanan (X1), maka loyalitas (Y) akan semakin baik pula
- Variabel X2 menunjukkan nilai signifikan t sebesar $0.000 < 0.05$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel X2 terhadap variable Y, maka H2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial lokasi mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Lokasi RSGM UPDM berada di Jalan Raya Veteran yang mudah dijangkau baik menggunakan transportasi umum maupun pribadi, ketersediaan parkir yang aman memudahkan pasien selama perawatan dapat memberikan kepuasan sehingga akan tercipta loyalitas pasien.
- Variabel X3 menunjukkan nilai signifikan t sebesar $0.003 < 0.05$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel X3 terhadap variabel Y, maka H3 diterima. Dapat disimpulkan secara parsial tarif mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Kemudahan dalam melakukan administrasi, jelasnya rincian biaya meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan tercipta loyalitas pasien.

Tabel 11. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109908	3	36636	14499	.000 ^b
	Residual	192042	76	2527		
	Total	301950	79			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), tarif, lokasi, pelayanan						

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas terlihat nilai F hitung sebesar 14.499 dengan tingkat signifikan 0.000, berarti signifikan F kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 secara bersama-sama mempengaruhi Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Tarif (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien (Y).

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std.Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.754	0.565	0.528	1590	1464

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil analisis pada tabel diatas dapat diketahui nilai *Adjusted R square* pada analisis regresi tersebut sebesar 0.528, yang berarti 52.8% Variabel Y dipengaruhi oleh Variabel X1,X2, dan X3, sedangkan sisanya sebesar 47.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan, Lokasi, dan Tarif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Pelayanan yang baik, lokasi yang mudah dijangkau, serta tarif yang sesuai dengan perawatan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sulistya, (2018), Umayya, (2017), dan Safitri, (2015).

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Pelayanan, Lokasi, dan Tarif secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Oleh karena itu, perbaikan terus-menerus dalam ketiga faktor tersebut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) akan meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung terciptanya loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sulistya, (2018), Umayya, (2017), dan Safitri, (2015).

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan, Lokasi, dan Tarif terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Hasil analisis data menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin mudah diakses lokasinya, serta semakin sesuai tarifnya dengan perawatan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas pasien. Selain itu, secara bersama-sama, ketiga faktor tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo

(Beragama) perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperhatikan aksesibilitas lokasi, dan meninjau tarif yang ditawarkan agar dapat menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien. Saran yang dapat disampaikan adalah pertama, meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan rutin kepada staf medis dan non-medis serta melibatkan pasien dalam evaluasi kepuasan pelanggan. Kedua, perhatikan akses transportasi menuju rumah sakit, mungkin dengan menyediakan layanan transportasi atau berkolaborasi dengan pihak ketiga untuk memudahkan pasien. Ketiga, tinjau kembali tarif yang ditawarkan agar sesuai dengan kualitas pelayanan dan bersaing dengan rumah sakit lain di sekitar lokasi. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) dapat meningkatkan loyalitas pasien dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilah, A., & Paselle, E. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *E-Jurnal Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952.
- Randa, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari. *Jurnal Kesehatan*, 2(2), 97–105.
- Safitri, D. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 325–331.
- Salman, Y. (2018). Perubahan Sosial Budaya Masyarakat Indonesia dan Perkembangan Teknologi Komunikasi. 24(1), 29–46.
- Sulistya, Z. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 146–153.
- Umayya, I. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.