

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAS AMSYAR KASONGAN

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION MEDIATION AT MAS AMSYAR REGIONAL GENERAL HOSPITAL, KASONGAN

Natanael Aditya Candra L. Awat^{1*}, Meitiana², Vivy Kristinae³, Jonathan Giovanni⁴

Universitas Palangka Raya, Indonesia

Email: natnaelditya@gmail.com^{1*}, meitiana.sahay@gmail.com², vivykristinae84@gmail.com³, jonathangiovanni@feb.upr.ac.id⁴

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on patient loyalty with mediation of patient satisfaction at Mas Amsyar Kasongan Regional General Hospital. This study used a quantitative design with a survey method of 96 patients selected by purposive sampling using the Lameshow formula. The questionnaire was distributed online and analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) 4.0 to test the relationship between research variables. The results show that service quality influences patient satisfaction at Mas Amsyar Kasongan Regional General Hospital. Service quality influences patient satisfaction at Mas Amsyar Kasongan Regional General Hospital. Patient loyalty influences patient satisfaction at Mas Amsyar Kasongan Regional General Hospital. Patient satisfaction mediates the effect of service quality on patient loyalty at Mas Amsyar Kasongan Regional General Hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode survey terhadap 96 orang pasien yang dipilih secara purposive sampling menggunakan rumus lameshow. Kuesioner disebarikan secara online dan dianalisis dengan Structural Equation Modeling (SEM) 4.0 untuk menguji keterkaitan antar variabel penelitian. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah mas amsyar kasongan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah mas amsyar kasongan. Loyalitas pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah mas amsyar kasongan. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum daerah mas amsyar kasongan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah rumah sakit di Indonesia mencapai 2.813 unit pada tahun 2023, yang terdiri dari 2.297 rumah sakit umum dan 516 rumah sakit khusus. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan layanan kesehatan yang berkualitas (Kementerian Kesehatan, 2024).

Pertumbuhan dan peningkatan layanan di bidang kesehatan kini menjadi perhatian utama masyarakat, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan

sebagai penunjang kualitas hidup di masa depan. Rumah sakit, sebagai institusi yang berperan sentral dalam pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan yang komprehensif, aman, dan berkualitas (Robbani, 2021).

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Akmallunas, 2019).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian dari layanan jasa yang sangat bergantung pada kinerja petugas medis. Berbeda dengan produk fisik, jasa rumah sakit melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pasien, sehingga membutuhkan perhatian dan perlakuan khusus dalam setiap prosesnya (Wulaisfan & Fauziah, 2019). Kualitas layanan menurut Goetsch (2001) dalam (Syur'an, Nurdhalisa Oktaria, 2020), merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan pada jasa atau layanan, produk, proses, manusia dan lingkungan yang bisa memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan oleh konsumen.

Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode SERVQUAL, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry. SERVQUAL di bangun untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan ekspektasi pelanggan terhadap harapan mereka dengan kenyataan layanan yang diterima. Ketika layanan yang diberikan melebihi ekspektasi pelanggan, maka kualitas layanan dinilai baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, maka kualitas layanan dianggap buruk. Dalam pengembangannya, terdapat lima dimensi utama penilaian kualitas layanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keyakinan), dan *empathy* (empati). Parasuraman (1990) dalam (Sinollah, 2019).

Menurut Vigaretha & Handayani, 2018 dalam (Dewi & Sukesi, 2022), mengatakan loyalitas pasien adalah keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang di masa yang akan datang pasca penggunaan sebuah pelayanan kesehatan dan pasien tersebut mau untuk mereferensikan atau merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada orang lain. Pencapaian ini menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien (Fadhila & Diansyah, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan adalah rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten Katingan yang ditetapkan sebagai rumah sakit kelas C sesuai SK Menkes No 659/Menkes/SK/VII/2008 tanggal 16 Juli 2008. Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan merupakan rumah sakit daerah yang menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan yang cukup lengkap dan terus berkembang.

Pada penelitian (Heri Sutanto, Alwi Suddin, 2019), mengatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pasien. Pada penelitian (Wulaisfan & Fauziah, 2019), mengatakan kualitas layanan memberikan

pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian juga pada penelitian (Pranata Indra et al., 2022), mengatakan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pasien, tetapi kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD Mas Amsyar Kasongan. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Mas Amsyar Kasongan. 3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD Mas Amsyar Kasongan 4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien RSUD Mas Amsyar Kasongan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Pohan (2003) dalam (Rofiah, 2019), kualitas adalah suatu perkataan yang sudah biasa digunakan baik di lingkungan akademis maupun dalam kehidupan sehari-hari, yang artinya secara umum dapat dirasakan dan dialami oleh siapa pun itu, namun setiap orang cenderung mengartikan kualitas sesuai dengan pendapat dari kebutuhannya. Menurut Arianto (2018) dalam (William & Tiurniari, 2020), mengatakan Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2008) dalam (Harfika & Abdullah, 2017), meliputi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*).

Kepuasan Pelanggan/Pasien

Menurut Kotler (2000) dalam (Ariany & Lutfi, 2021), mendefinisikan kepuasan sebagai “*satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*” Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan psikologis emosi konsumen secara keseluruhan terhadap perbedaan antara harapan-harapan sebelumnya dengan hasil yang sesungguhnya terhadap produk atau jasa yang telah dirasakan. Sedangkan menurut (Oentara & Bernarto, 2022), kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai evaluasi pengalaman pasien setelah menerima produk atau layanan. Kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja produk atau jasa. Adapun indikator kepuasan pelanggan/pasien menurut Pohan 2007 dalam (Hartati & Putro, 2019), meliputi: kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan.

Loyalitas Pelanggan/Pasien

Menurut Sunyoto (2013) dalam (Fajarini & Meria, 2020), loyalitas diartikan sebagai sikap positif seorang konsumen terhadap suatu produk atau layanan, konsumen memiliki keinginan kuat untuk membeli ulang merek yang sama pada saat sekarang maupun masa mendatang. Menurut Mortazavi (2009) dalam (Devi & Untoro, 2019), loyalitas merupakan komitmen konsumen untuk menggunakan suatu pelayanan kembali secara konsisten di waktu mendatang. Konsumen yang setia tidak hanya menggunakan layanan kembali, namun merekomendasikan kepada orang lain.

Loyalitas pasien erat kaitannya dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Pasien yang loyal cenderung konsisten dalam memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari penyedia tertentu. Mabini (2024) dalam (Kambey et al., 2025) Adapun indikator loyalitas yang di kembangkan oleh Valarie A. Zeithaml (2000) dalam (Astuti, 2024), yaitu:

1. Pelanggan akan datang secara berulang terhadap produk atau layanan yang mereka anggap memuaskan.
2. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain.
3. Pelanggan juga akan secara sukarela menyebarkan informasi positif mengenai produk atau layanan kepada calon pelanggan lainnya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer (data yang diperoleh dari kuesioner yang di bagikan kepada responden Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan), dan data sekunder (data yang telah diolah dalam hasil penelitian, data tersebut di dapatkan melalui buku-buku, jurnal, artikel, website dan hasil penelitian terdahulu). Penelitian ini mengambil populasi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan. Metode pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non probability sampling. Teknik penentuan jumlah sampel untuk populasi tidak diketahui menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah 96 responden. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), Variabel terikat adalah Loyalitas Pelanggan/Pasien (Y) dan Variabel Mediasi dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan/Pasien (Z).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui cara penggunaan kuesioner yang disebarkan melalui Google Form untuk diisikan oleh para responden. Adapun skala pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan *Skala Likert*. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan analisis deskriptif alat analisis data menggunakan SmartPLS 4.0 yang dijalankan dengan media komputer/laptop.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Kualitas Data Melalui *Outer Model* (Model Pengukuran)

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada model ini difokuskan untuk uji validitas dan reliabilitas yang merepresentasikan variabel yang digunakan. Model ini diukur dengan menguji *convergent validity*, *discriminant validity* dan uji reliabilitas. Model pengukuran yang mengaplikasikan tabulasi data kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut :

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Untuk menguji Convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dinyatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik apabila outer loading > 0,70. Berikut ini adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

Tabel 1. Outer Loading

	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
KP1	0.812		
KP2	0.775		
KP4	0.769		
KP5	0.818		
KP6	0.768		
KP7	0.823		
KX2		0.811	
KX3		0.842	
KX9		0.772	
LP1			0.905
LP2			0.806
LP4			0.775
LP5			0.784
LP6			0.875

Berdasarkan hasil pada tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, setiap item pernyataan masing-masing memiliki nilai outer model > 70 berarti semua indikator pada variabel dapat disimpulkan valid. Hasil dari outer loading tersebut menunjukkan bahwa telah terpenuhinya validasi kovergen. Selain itu dengan memperhatikan nilai outer loading, validitas konvergen juga dapat diketahui dengan nilai Average Variance Extrated (AVE) yang diperoleh, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Nilai Average Variance Extrated (AVE)

	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pasien	0.631	Valid
Kualitas Pelayanan	0.654	Valid
Loyalitas Pasien	0.690	Valid

Berdasarkan data pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai AVE variabel Pengembangan Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien menunjukkan nilai $> 0,5$ sehingga bahwa indikator variabel layak dan valid.

Validitas Discriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan dapat diukur melalui nilai cross loading. Suatu indikator dinyatakan memenuhi syarat apabila cross loading indikator pada variabel memiliki nilai lebih besar dibandingkan nilai indikator pada variabel lainnya. Berikut ini adalah nilai cross loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

Tabel 3. *Discriminant Validity*

	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien
KP1	0.812	0.519	0.670
KP2	0.775	0.681	0.540
KP4	0.769	0.513	0.585
KP5	0.818	0.537	0.703
KP6	0.768	0.552	0.540
KP7	0.823	0.637	0.636
KX2	0.602	0.811	0.526
KX3	0.636	0.842	0.633
KX9	0.510	0.772	0.568
LP1	0.802	0.708	0.905
LP2	0.635	0.568	0.806
LP4	0.565	0.472	0.775
LP5	0.512	0.590	0.784
LP6	0.647	0.598	0.875

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai cross loading yang memenuhi syarat (cross loading $>$ disbanding nilai indikator variabel lainnya). Temuan yang diperoleh tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah mampu merefleksikan dengan baik masing masing variabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji akurasi, konsistensi, dan kestabilan instrument dalam mengukur variabel. Kriteria untuk menilai reliabilitas dapat diketahui dari nilai composite reliability dan Cronbach alpha dari masing-masing variabel. Variabel dikatakan memiliki reliability apabila nilai copmposite reliability > 0.70 dan nilai Cronbach alpha > 0.60 .

Tabel 4. Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha

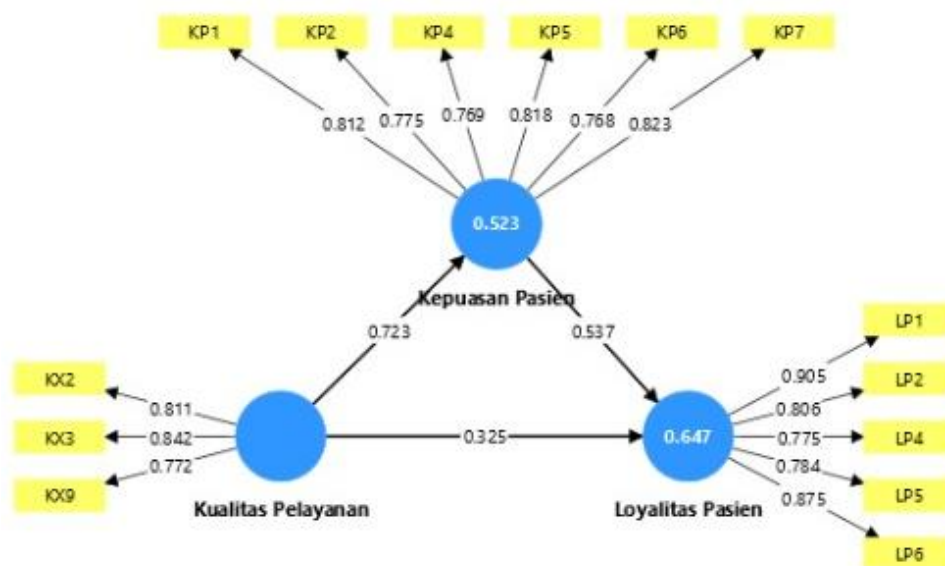
	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan Pasien	0.883	0.885

Kualitas Pelayanan	0.736	0.742
Loyalitas Pasien	0.877	0.904

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa nilai composite reliability dan Cronbach alpha pada setiap variabel memenuhi kriteria reliabel. Dengan hasil nilai composite reliability dan Cronbach alpha > 0.70 maka variabel pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan persyaratan nilai Cronbach alpha dari setiap variabel yang diteliti telah terpenuhi, sehingga bisa disimpulkan keseluruhan variabel mempunyai tingkatan reliabilitas yang tinggi.

Pengujian (*Inner Model*) Model Pengukuran

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel nilai signifikan dan R-Square dari model penelitian. Model Struktural dievaluasi menggunakan R-Square untuk setiap variabel endogen sebagai kualitas prediksi, nilai path coefficient atau uji-t, uji signifikansi antar variabel dalam model struktural, dan nilai f-Square digunakan untuk memberikan informasi tentang seberapa besar efek dari variabel dalam suatu model struktural. Adapun tahapan evaluasi adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Hasil Inner Model

a. Nilai R-Square (*Coefficient of determination*)

Nilai R-Square digunakan untuk mengukur pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Berdasarkan kriteria yang ada, nilai R-Square sebesar 0.75 (kuat), 0.50 (moderat), dan 0.25 (lemah). Berikut ini adalah hasil dari nilai R-Square yang diperoleh :

Tabel 5. Nilai R-Square (*Coefficient of determination*)

	R-square
Kepuasan Pasien	0.523
Loyalitas Pasien	0.647

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa R-Square pada variabel kepuasan pasien memiliki nilai 0,523, hal tersebut menandakan bahwa variabel kepuasan pasien mampu menjelaskan pengaruh variabel loyalitas pasien sebesar 52,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa model dianggap moderat. Kemudian nilai R-Square variabel loyalitas pasien sebesar 0,647, hal tersebut menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 64,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa model dianggap moderat.

b. Nilai F-Square (*Effect Size*)

Nilai F-Square digunakan untuk mengukur tingkat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi indikatornya.

Berdasarkan kriteria f-Square adalah 0.02 (kecil), 0.25 (sedang), 0.35 (besar).

Tabel 6. Nilai f-Square (*Effect Size*)

		Loyalitas Pasien
Kualitas Pelayanan	0.143	1.096
Loyalitas Pasien	0.390	

Berdasarkan tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa nilai f-Square adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.143, yang mengidentifikasi bahwa pengaruh tergolong kecil. Selain itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 1.096 yang dianggap besar. Selanjutnya pengaruh loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien sebesar 0.390 yang menandakan bahwa pengaruh tergolong besar.

Pengujian Hipotesis

Dalam analisis SEM-PLS pengujian statistic terhadap setiap hubungan hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping sebagai teknis estimasi non-parametrik. Penggunaan metode bootstrapping ini ditujukan untuk meminimalkan masalah keabnormalan data penelitian. Berdasarkan olah data yang dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat t-statistik dan p-value.

Hipotesis dinyatakan diterima apabila p value <0.05. pada penelitian ini ada pengaruh langsung dan tidak langsung karena terdapat variabel independent, variabel dependen, dan variabel intervening. Pada program PLS hasil uji hipotesis dapat dilihat melalui koefisien korelasi parsial (path coefficient). Berikut ini hasil uji yang dilakukan dengan menggunakan Teknik bootstrapping:

Tabel 7. Path Coefficient

Hipotesis	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pasien	0.723	0.728	0.058	12.448	0.000

Kepuasan Pasien-> Loyalitas Pasien	0.537	0.551	0.088	6.140	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas pasien	0.325	0.318	0.092	3.513	0.000

Kemudian dilakukan uji pengaruh tidak langsung (*Specific Indirect Effect*) untuk mengetahui variabel eksogen mana yang pengaruh terbesar dan terkecil terhadap variabel endogen serta memahami variabel mediasi pada hubungan tersebut.

Tabel 8. Specific Inderect Effect

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan · Kepuasan Pasien-> Loyalitas Pasien	0.389	0.401	0.072	5.394	0.000

Berdasarkan tabel 7 dan 8 di atas, maka diperoleh hasil pengujian dari masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis 1:

Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan.

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Z) adalah positif dan signifikan dengan nilai original sampel sebesar 0.723. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai t-statistik > t tabel yaitu $12.448 > 1.96$ dan nilai P value < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa **H1 Diterima**.

Pengujian Hipotesis 2:

Kepuasan Pasien Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan.

Hasil pengujian pengaruh kepuasan pasien (Z) terhadap loyalitas pasien (Y) adalah positif dan signifikan dengan nilai original sampel sebesar 0.537. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai t-statistik > t tabel yaitu $6.140 > 1.96$ dan nilai P value < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa **H2 Diterima**.

Pengujian Hipotesis 3:

Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan.

Hasil pengujian kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y) adalah positif dan signifikan dengan nilai original sampel sebesar 0.325. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil

perbandingan antara nilai t-statistik $> t$ tabel yaitu $3.513 > 1.96$ dan nilai P value < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa **H3 Diterima**.

Pengujian Hipotesis 4:

Pengaruh Kualitas Pelayanan yang dimediasi kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Mas Amsyar Kasongan.

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X) $>$ kepuasan pasien (Z) $>$ terhadap loyalitas pasien (Y) dengan nilai original sampel sebesar 0.389. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai t-statistik $> t$ tabel yaitu $5.394 > 1.96$ dan nilai P value < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$. Bahwa dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa **H4 Diterima**.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) di RSUD Mas Amsyar Kasongan, semua empat hipotesis penelitian diterima dengan hasil yang signifikan secara statistik. Penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (0,723), kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (0,537), kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (0,325) dan kepuasan pasien terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien (0,389).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pasien, RSUD Mas Amsyar Kasongan harus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepuasan pasien sebagai faktor mediasi yang krusial. Temuan ini memberikan landasan empiris bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif.

Saran

RSUD Mas Amsyar Kasongan disarankan untuk mengembangkan program peningkatan kualitas pelayanan yang komprehensif meliputi pelatihan SDM, perbaikan fasilitas, dan standardisasi prosedur pelayanan. Manajemen rumah sakit perlu mengimplementasikan sistem monitoring kepuasan pasien secara berkala melalui survei dan feedback untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga. Selain itu, rumah sakit harus membangun sistem manajemen keluhan pasien yang responsif dan mengembangkan program loyalitas pasien yang dapat meningkatkan retensi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel moderasi seperti karakteristik demografis pasien atau jenis layanan kesehatan untuk memperkaya analisis. Perlu dilakukan penelitian longitudinal untuk melihat konsistensi hubungan antar variabel dalam jangka waktu yang lebih panjang. Peneliti juga dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pasien seperti

komunikasi dokter-pasien, aksesibilitas layanan, atau inovasi teknologi kesehatan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang perilaku pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmallunas, Amri. (2019). Pengaruh kepemimpinan partisipatif terhadap Kepuasan kerja dan menghormati karyawan sebagai variabel mediasi pada perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. *J Ilm Mhs Ekon Manaj.*, 4, 294-305. <https://doi.org/10.47794/jkhws>
- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801>
- Astuti, R. P. (2024). Peningkatan loyalitas melalui kepuasan pasien updt puskesmas sambong kabupaten blora. 1–7.
- Devi, B. A., & Untoro, W. (2019). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i1.003>
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1–9.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan klinik kecantikan beauty inc. *JCA Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 14(1), 44–56.
- Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i01.119>
- Heri Sutanto, Alwi Suddin, U. S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Poliklinik rawat jalan RSUI Banyu Bening Boyolali. *Ejurnal.Unisri.Ac.Id*, 405–415.
- Kambey, J. C. N., Haryono, B., & Fushen. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan BPJS yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada RS Bhayangkara Tk. I R. Said Sukanto, Jakarta Timur. *Journal of Scientech Research and Development (JSCR)*, 7(1), 364–381.
- Kementrian Kesehatan. (2024). Profil Kesehatan. <http://www.kemkes.go.id%0A>
- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Di Wellclinic Gading Serpong. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 1–14.
- Pranata Indra, D., Ramadhan, Y., & Ruswanti, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 199–212. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.418>

- Primantana, YB. A. (2018). Kualitas, Pengaruh Terhadap, Layanan Pasien, Loyalitas Kepuasan, Dengan Sebagai, Pasien Di, Mediasi Rawat, Instalasi Rsu, Jalan Lempuyangwangi, Bethesda Tesis, Yogyakarta Primantana, Arya Studi, Program Manajemen, Magister Bisnis, Fakultas Kristen, Univer. Skripsi.
- Robbani, R. I. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi: Studi pada Klinik Ibunda. Skripsi, 70 pages. <http://etheses.uin-malang.ac.id/31665/>
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. BMC Public Health, 5(1), 1–11.
- Sinollah, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen).
- Syur'an, Nurdhalisa Oktaria, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS Unand. Journal of Management & Business, 3(3), 353–363.
- William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Jurnal EMBA, 8(1), 1987–1996.
- Wulaisfan, R., & Fauziah, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSU Dewi Sartika Kendari. Window of Health: Jurnal Kesehatan, 2(2), 97–105. <https://doi.org/10.33096/woh.v2i2.577>