



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Solehudin

¹Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Inas Syabanasyah

²Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia Maju

Korespondenis Penulis : solehsolehudin412@gmail.com

Abstract. Patient loyalty is often closely related to patient satisfaction with the experience they get during medical treatment. Issues related to service quality, long waiting times, lack of effective communication with patients, or disrespectful attitudes from medical staff can all cause patients to feel dissatisfied and unmotivated to return to the same health facility. This type of quantitative research with a design using correlation analysis, cross sectional. The population in the study were 193 patients treated at a private hospital in Jakarta. The research sample was 130 with the Slovin formula, the sampling technique used quota sampling and the data collection instrument used a questionnaire. Analysis of research data used multiple linear regression. The results showed that service quality partially had a significant effect on patient loyalty with a sig value of 0.036. Partial satisfaction has a significant effect on patient loyalty with a sig value of 0.001 Service quality and satisfaction simultaneously have a significant effect on patient loyalty with a sig value of 0.001 and each effect is 94.1%. In conclusion, the quality of hospital services and patient satisfaction have a significant effect on patient loyalty..

Keywords: Patient Loyalty; Patient Satisfaction; Service Quality

Abstrak. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain menggunakan analisis korelasi, cross sectional. Populasi dalam penelitian yaitu pasien yang dirawat di salah satu rumah sakit swasta di Jakarta sebanyak 193 orang. Sampel penelitian sebanyak 130 dengan rumus Slovin, teknik sampling menggunakan quota sampling dan instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian yang digunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,036. Kepuasan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,001 Kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,001 dan masing-masing pengaruhnya sebesar 94,1%. Kesimpulan, kualitas pelayanan di rumah sakit dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien

LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial dalam dunia medis modern. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien mereka (Kartika et al., 2022). Pelayanan yang

berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien (Butar-butur & Simamora, 2016).

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Persolja, 2020). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Huriati et al., 2022).

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Masih fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Shabbir et al., 2016).

Isue tentang loyalitas pasien yang terjadi saat ini berkembang seiring berjalannya waktu. Loyalitas pasien seringkali terkait erat dengan kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka dapatkan selama perawatan medis. Isu terkait kualitas pelayanan, waktu tunggu yang panjang, kurangnya komunikasi yang efektif dengan pasien, atau sikap tidak sopan dari staf medis bisa menjadi penyebab pasien merasa tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama (Hasan & Putra, 2018). Semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan dan fasilitas medis yang bersaing untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka menawarkan pelayanan berkualitas tinggi dan pengalaman yang lebih baik untuk mempertahankan dan menarik pasien.

Masalah aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Pasien mungkin mencari alternatif yang lebih terjangkau atau lebih mudah dijangkau jika biaya atau jarak menjadi kendala. Perkembangan teknologi di bidang kesehatan dapat membuka peluang baru untuk perawatan dan pengalaman pasien yang lebih baik (Ridwan & Saftarina, 2015). Namun, fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa mereka

mengadopsi teknologi ini dengan bijaksana dan mengkomunikasikan manfaatnya kepada pasien agar tidak kehilangan loyalitas pasien akibat ketidakmampuan untuk mengikuti perkembangan tersebut.

Pada era digital, perlindungan data pasien menjadi isu yang semakin penting. Ketika pasien merasa data pribadi mereka tidak aman atau dipergunakan dengan tidak etis, hal ini dapat mengganggu kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan dan mengurangi loyalitas pasien. Perbedaan dalam preferensi dan kebutuhan pasien berdasarkan faktor demografis seperti usia, budaya, dan latar belakang sosial dapat mempengaruhi loyalitas. Fasilitas kesehatan perlu memahami perubahan ini dan menyediakan pelayanan yang sesuai untuk mempertahankan dan menarik beragam kelompok pasien.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dan bagaimana pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk menjadi pelanggan tetap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan berharga bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, mempertahankan dan menarik lebih banyak pasien, serta membangun reputasi yang kuat di masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan

KAJIAN TEORITIS

Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata setara penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Mamik, 2014). Pelayanan yang bermutu dapat diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat, dengan mempersiapkan pelayanan yang ada dirumah sakit, diantaranya adalah pelayanan keperawatan (Nastiti et al., 2017). Suarli dan Bahtiar (2012) menjelaskan bahwa mutu pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Gide, 2020).

Faktor pelayanan merupakan salah satu faktor yang diperhatikan oleh pasien. Pelayanan berkaitan langsung dengan kepuasan atau yang disebut dengan emosi positif pasien, semakin

baik pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak pasien yang puas dan loyal pada rumah sakit, sehingga penting sekali memperhatikan faktor-faktor yang dapat membangun pelayanan yang berkualitas (Arianto, 2017). Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terdiri atas unsur masukan meliputi tenaga, dana dan sarana, unsur lingkungan meliputi kebijakan, organisasi dan manajemen, dan unsur proses meliputi tindakan medis dan tindakan non medis (Pratiwi et al., 2016). Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah kualitas pelayanan keperawatan (Hidayah, 2014).

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih kerumah sakit lain (customer retention). Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal (Sesrianty et al., 2019).

Tse dan Wilson (1998) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah memakainya. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan karena pelayanan tersebut tidak optimal. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien (Hidayah, 2014).

Loyalitas pasien adalah kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari rumah sakit tersebut (Sari et al., 2020). Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif (Berlianty et al., 2013). Konsep loyalitas pelanggan merupakan pusat dari pemasaran dan loyalitas pasien berakar sama dari loyalitas pelanggan di sektor bisnis. Loyalitas pasien ditekankan pada kondisi produk kesehatan itu sendiri, produk pelayanan kesehatan. Kompleksitas kepuasan dan

loyalitas pelanggan serta implikasinya yang besar terhadap berjalannya pelayanan kesehatan (Widodo & Prayoga, 2022).

Hasil penelitian Sektiyaningsih dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Sektiyaningsih et al., 2019). Sutomo et al. (2017) menyebut kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kepuasan mempengaruhi loyalitas. Penelitian Adil et al. (2016) menyebut kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan biaya tidak berpengaruh terhadap loyalitas sedangkan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas (Mahyardiani et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain menggunakan analisis korelasi, *cross sectional*. Populasi dalam penelitian yaitu pasien yang dirawat di salah satu rumah sakit swasta di Jakarta sebanyak 193 orang. Sampel penelitian sebanyak 130 dengan rumus Slovin, teknik sampling menggunakan quota sampling dan instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian yang digunakan regresi linear berganda. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan 0,6 dan 0,8; kepuasan pasien 0,7 dan 0,9; loyalitas pasien 0,5 dan 0,8.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan dijabarkan dalam penjelasan berikut ini

1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

a. Hasil Uji Anova

Tabel 1. Hasil Uji Anova

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3.738.945	2	1.869.472	492.004	0.001

Residual	482.563	127	3.800		
Total	4.221.508	129			

Berdasarkan tabel 1 didapatkan nilai Sig < Alpha penelitian ($0,001 < 0,05$). Artinya tolak H_0 , maka variabel kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien

b. Coefficients

Tabel 2. Nilai Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.376	1.339		1.027	0.306
Kualitas Pelayanan	0.191	0.090	0.197	2.124	0.036
Kepuasan Pasien	0.967	0.119	0.753	8.125	0.000

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa nilai Sig < Alpha ($0,036 < 0,05$), artinya tolak H_0 , maka kualitas pelayanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Nilai Sig < Alpha ($0,001 < 0,05$), artinya tolak H_0 , maka kepuasan pasien secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

c. Model Summary

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.941	0.886	0.884	1.949	1.843

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa nilai pada kolom R, yaitu sebesar 0,941. Artinya variasi seluruh variabel bebas dapat mempengaruhi perubahan variabel terikat sebesar (94,1%). Sedangkan sisanya 5,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,036. Sedangkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 94,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam

mempengaruhi loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut (Haryoso & Ayuningtyas, 2019). Akan tetapi terdapat variabilitas lain dalam loyalitas pasien yang tidak dapat dijelaskan sepenuhnya oleh kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah konsep penting dalam bidang pemasaran dan manajemen pelayanan kesehatan. Ini mengacu pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit atau klinik, dengan tingkat loyalitas pasien yang memilih untuk terus menggunakan layanan tersebut secara berulang (Huriati et al., 2022). Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pasien selama berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan. Ini termasuk pelayanan medis, kebersihan, keramahan staf, efisiensi prosedur, ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, komunikasi yang efektif, dan banyak lagi (Munthe, 2019). Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien (Pratama, 2019). Loyalitas pasien adalah kecenderungan pasien untuk terus memilih dan menggunakan layanan dari penyedia kesehatan tertentu secara berulang. Pasien yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan cenderung lebih loyal terhadap penyedia layanan tersebut. Mereka mungkin akan kembali ke rumah sakit yang sama untuk perawatan medis masa depan, atau bahkan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Kualitas pelayanan yang baik cenderung memiliki pengaruh positif terhadap tingkat loyalitas pasien (Purwaningsih, 2015). Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa dihargai, mereka cenderung mempertimbangkan rumah sakit tersebut sebagai pilihan utama untuk kebutuhan medis mereka di masa depan. Mereka juga mungkin lebih mungkin merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga dan teman-teman, yang dapat membawa dampak positif dalam memperoleh pasien baru. Penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi loyalitas pasien (Afrizal & Suhardi, 2018). Memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan dan memastikan pasien merasa puas dengan pengalaman mereka dapat membantu meningkatkan loyalitas pasien dan membangun citra positif untuk rumah sakit atau klinik tersebut

b. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan secara partial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,001. Sedangkan besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien sebesar 94,1%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan

pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien. Namun, perlu diingat bahwa masih ada beberapa faktor lain yang mungkin juga memengaruhi loyalitas pasien dan tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi subjektif tentang sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi oleh penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung merasa senang, puas, dan puas dengan pengalaman mereka di rumah sakit atau klinik. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, keterampilan staf, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, dan interaksi dengan petugas medis dan non-medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Afrizal & Suhardi, 2018).

Loyalitas pasien adalah kecenderungan pasien untuk terus memilih dan menggunakan layanan dari penyedia layanan kesehatan tertentu secara berulang. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung lebih loyal terhadap penyedia layanan tersebut. Mereka cenderung kembali ke rumah sakit atau klinik yang sama untuk perawatan medis masa depan, daripada mencari alternatif lain. Kepuasan pasien berkontribusi pada tingkat loyalitas pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung memiliki kepercayaan dan rasa kenyamanan dengan penyedia layanan tersebut. Hal ini membuat mereka lebih cenderung memilih rumah sakit atau klinik yang sama untuk kebutuhan medis berulang, karena mereka memiliki keyakinan bahwa layanan yang akan mereka terima akan memuaskan seperti sebelumnya.

Selain kepuasan, faktor lain juga dapat mempengaruhi loyalitas pasien, seperti kualitas pelayanan, kenyamanan lokasi, biaya layanan, dan reputasi penyedia layanan kesehatan (Miiandi & Peristiowati, 2022). Kepuasan pasien seringkali menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat loyalitas, karena kepuasan mencerminkan evaluasi keseluruhan pasien terhadap pengalaman pelayanan (Vigaretha & Handayani, 2018). Penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perhatian khusus terhadap kepuasan pasien. Memastikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan membantu meningkatkan tingkat loyalitas pasien dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Selain itu, penyedia layanan kesehatan juga harus berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai sig 0,001 dan pengaruhnya sebesar 94,1%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar secara bersama-sama dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Kedua variabel ini menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan. Akan tetapi masih mungkin ada beberapa faktor lain yang memengaruhi loyalitas pasien dan tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah dua aspek kritis yang dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan mengacu pada standar dan tingkat kebaikan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, dalam konteks ini adalah layanan kesehatan (Peršolja, 2020). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain keahlian tenaga medis, efisiensi prosedur, kemudahan akses, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas medis yang memadai. Pasien akan lebih cenderung tetap setia dan kembali menggunakan layanan kesehatan di suatu tempat jika mereka percaya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan persepsi nilai yang tinggi bagi pasien (Eglseer et al., 2020). Pasien akan merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sebanding dengan biaya dan upaya yang mereka keluarkan, dan ini akan membantu meningkatkan loyalitas mereka. Pengalaman positif dengan layanan kesehatan akan membentuk pandangan positif pasien terhadap rumah sakit, klinik, atau dokter tertentu. Pengalaman yang baik termasuk komunikasi yang efektif, empati, dan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien mengukur sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Ini melibatkan perasaan pasien tentang apakah harapan mereka terpenuhi selama proses perawatan atau kunjungan kesehatan (Vigaretha & Handayani, 2018). Kepuasan pasien yang tinggi berpotensi menciptakan efek "*mulut ke mulut*," di mana pasien yang puas cenderung merekomendasikan layanan kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan lain (Kuntoro & Istiono, 2017). Rekomendasi positif ini dapat meningkatkan loyalitas pasien dan meningkatkan jumlah pasien baru. Pasien yang puas akan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa mendatang. Ini mengurangi risiko kehilangan pasien ke pesaing dan meningkatkan loyalitas jangka panjang. Pasien yang puas juga cenderung lebih patuh dalam mengikuti

rencana perawatan yang direkomendasikan oleh tenaga medis (Dewi, 2017). Kepatuhan ini berkontribusi pada perbaikan hasil perawatan dan membantu membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pasien yang tinggi akan membentuk hubungan yang positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Solehudin & Sihura, 2023). Hal ini berarti pasien akan cenderung lebih setia, kembali untuk layanan lebih lanjut, dan juga merekomendasikan kepada orang lain (Kartika et al., 2022). Loyalitas pasien yang kuat sangat berharga bagi penyedia layanan kesehatan, karena membantu menciptakan basis pasien yang stabil dan meningkatkan reputasi pelayanan kesehatan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien cenderung lebih loyal dengan rumah sakit yang menyediakan pelayanan berkualitas tinggi, termasuk pelayanan medis, kebersihan, keramahan staf, efisiensi prosedur, dan ketersediaan fasilitas. Kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung lebih cenderung untuk memilih kembali rumah sakit yang sama untuk kebutuhan medis masa depan dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Manajemen rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelatihan staf dalam hal etika kerja, pelayanan kepada pasien, dan keterampilan teknis medis harus diutamakan. Rumah sakit dapat mengembangkan program-program yang mendorong dan memberikan insentif bagi pasien untuk memilih kembali rumah sakit sebagai pilihan utama untuk pelayanan kesehatan mereka. Ini dapat mencakup penghargaan, diskon layanan, atau keuntungan lain yang relevan. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Misalnya, penelitian mendalam tentang peran teknologi kesehatan atau strategi pemasaran dalam mempengaruhi keputusan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak rumah sakit yang telah berkontribusi dalam data-data yang diperlukan untuk penelitian. Publikasi penelitian ini tidak menyebutkan nama rumah sakit tempat penelitian sebagai bagian dari etik menjaga kerahasiaan.

REFERENSI

- Afrizal, & Suhardi. (2018). Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 4(1), 70–86.
- Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Berlianty, B., Alwy, A., & Nurhayani, N. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan*. 1–12.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Eglseer, D., Osmancevic, S., Hoedl, M., Lohrmann, C., & Bauer, S. (2020). Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. *Journal of Nursing Management*, August, 1–8. <https://doi.org/10.1111/jonm.13136>
- Gide, A. (2020). Mutu Pelayanan Keperawatan. *Angewandte Chemie International*, 5–24.
- Haryoso, A. A., & Ayuningtyas, D. (2019). Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019 – 2023 Strategy in Increasing Quality and Patient Safety of Kepulauan Seribu Public Hospitals Years 2019 to 2023 Mutu menurut terminologi Bahasa Indone. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(2), 115–127.
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Hidayah, N. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(1), 1–23. <http://journal.stikesayani.ac.id/index.php/litkartika/article/view/11%0Ahttp://jurnal.unpa.d.ac.id/mkk/article/view/19593/12370>
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). Quality of service for patient safety in hospitals. *Forum Ekonomi*, 24(1), 186–194. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v24i1.10572>
- Kartika, I. R., Syofia, A., & Rahmawati, D. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan manajemen

- dan Indikator Mutu Keperawatan. *Human Care Journal*, 7(2), 351–358.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H., & Krisnatuti, D. (2020). Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.1>
- Mamik. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanaan. In *Zifatama Jawara*. Zifatama. <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6><https://doi.org/10.1007/s41980-018-0101-2><https://doi.org/10.1016/j.cnsns.2018.04.019><https://doi.org/10.1016/j.cam.2017.10.014><http://dx.doi.org/10.1016/j.apm.2011.07.041><http://arxiv.org/abs/1502.020>
- Miiandi, R. K., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistematis Review). *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>
- Munthe, A. P. R. F. (2019). *Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit sesuai dengan akreditasi di rumah sakit*.
- Nastiti, A. D., Kusnanto, & Ahsan. (2017). Pelatihan Caring Dengan Model Partisipatif Untuk Peningkatan Kinerja Perawat Dan Mutu Layanan Keperawatan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VIII(4), 216–224.
- Persolja, M. (2020). The quality of nursing care as perceived by nursing personnel : Critical incident technique. *J Nurs Manage*, October, 1–10. <https://doi.org/10.1111/jonm.13180>
- Peršolja, M. (2020). The quality of nursing care as perceived by nursing personnel: Critical incident technique. *Journal of Nursing Management*, September, 1–10. <https://doi.org/10.1111/jonm.13180>
- Pratama, J. (2019). *Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan*. Academia.Edu.
- Pratiwi, A., Hidayat, A. A., & Agustin, R. (2016). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan. *Jurnal Ners*, 11(1), 1–6. <https://doi.org/10.20473/jn.v11i1.1450>
- Purwaningsih, D. F. (2015). Perilaku Meningkatkan Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Perawat. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 21.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56–61. <http://www.ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360><https://www.wiyata.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/view/360>
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien. *Journal Business Studies*, 04(1), 174–175.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>

- Shabbir, A., Malik, S. A., & Malik, S. A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan"Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention", *Clinical Govern. International Journal of Quality & Reliability Management International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing Iss- International Journal Iss*, 33(5), 538–557.
- Solehudin, S., & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3, 25–36.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i2.458>