

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RIAU

Teuku Reza Kurniawan¹; Herman²; Dinda Genta Wicara³; Siti Rofidah⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
Jln. HR. Soebrantas, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293
E-mail : hermanrupat83@gmail.com (Koresponding)

Abstract: Introduction: Patient satisfaction in health services is found to be low and is one of the determinants of patient loyalty so that the impact of satisfaction will result in patient loyalty. This study aims to analyze the factors that influence patient satisfaction. Methods: used in this research is descriptive and quantitative with 150 respondents who underwent care and treatment at the Pekanbaru City Regional General Hospital. The variables studied were Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty. To measure the variables studied, a questionnaire was used. Path analysis is used to analyze the relationship between variables. Results: the study found 1) The results showed that service quality at the Pekanbaru Regional Hospital significantly increased patient loyalty, with a P-Value of 0.000 and T-Statistics 11.342. 2) The results showed that the quality of service at the Pekanbaru Regional Hospital significantly affected patient satisfaction, with a P-Value of 0.000 and T-Statistics of 14.437. 3) The results showed that patient satisfaction at the Pekanbaru Regional Hospital significantly influenced patient loyalty, with a P-Value of 0.004 and T-Statistics 2.840. 4) The results showed that service quality in Pekanbaru Regional Hospital significantly influenced patient loyalty through patient satisfaction, with a P-Value of 0.008 and T-Statistics 2.605

Keywords: *Service Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction*

Kesehatan merupakan aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang mencakup dimensi fisik maupun non-fisik. Menurut Sistem Kesehatan Nasional, peningkatan kualitas hidup di bidang kesehatan merupakan upaya yang luas dan menyeluruh. Dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2025, pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan sesuai standar menjadi tujuan utama, termasuk layanan dalam kondisi darurat, bencana, serta pelayanan yang beretika dan profesional (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Dalam menghadapi dinamika teknologi serta persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu tolok ukur pelayanan adalah **kepuasan pasien**, yang menjadi indikator utama keberhasilan layanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan

loyalitas, yang pada gilirannya memengaruhi citra rumah sakit.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti interaksi dokter-pasien, pelayanan keperawatan, fasilitas rumah sakit, dan proses administrasi berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Studi oleh Harianto (2005) di RS Budi Asih Jakarta juga menunjukkan bahwa faktor kecepatan, kepercayaan, informasi, dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Namun, beberapa aspek seperti sarana prasarana dan responsivitas petugas masih sering menjadi sumber ketidakpuasan pasien.

Meskipun beberapa rumah sakit telah melakukan survei internal dan menilai pelayanannya dalam kategori "memuaskan", data dari ulasan publik seperti *Google Review* sering menunjukkan ketidaksesuaian. Misalnya, RSUD A menunjukkan hasil survei internal yang baik, namun ulasan publik

menampilkan skor hanya 2,8 bintang. Hal serupa terjadi di RSUD B, di mana meskipun fasilitas cukup lengkap, masih ditemukan komentar negatif mengenai layanan pegawai.

Sebaliknya, RSUD C mendapatkan ulasan publik yang relatif tinggi, yaitu 4,1 bintang dari 262 ulasan. Hal ini menunjukkan adanya variasi persepsi kepuasan pasien antar rumah sakit yang bisa disebabkan oleh perbedaan layanan, sikap petugas, hingga pengelolaan fasilitas.

Menurut Zeithaml et al. dalam Daryanto (2011), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kinerja layanan dalam kelima aspek ini dapat berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, menurut Kotler (2012) dan Griffin (2010), kepuasan yang konsisten akan mengarah pada **loyalitas pasien**, yang sangat penting dalam menjaga eksistensi dan daya saing rumah sakit.

Namun demikian, banyak penelitian terdahulu lebih terfokus pada layanan rawat jalan atau jenis penyakit tertentu. Penelitian mengenai kepuasan pasien secara menyeluruh terutama pada rumah sakit pemerintah di Riau masih terbatas, padahal informasi ini penting untuk pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan kesehatan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya di beberapa rumah sakit pemerintah di Provinsi Riau, seperti RSUD A, RSUD B, dan RSUD C.

Menurut Kotler di dalam Laksana (2008:85) pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu Zeithaml et.al didalam Daryanto (2011:237) jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai

tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi konsumen pertamanya Bagi setiap Badan Usaha, layanan merupakan faktor penting dalam usaha untuk membentuk loyalitas kepada para pelanggannya. Bila pelanggan merasa tidak puas dapat menyebabkan pelanggan tersebut pindah ke Badan Usaha lainnya, sehingga akan merugikan Badan Usaha tersebut (Setiawan, 2007). Menurut Zeithaml dkk dalam Mardo, (2016:31) memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya), *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan), *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan), *Empathy* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan)

Kepuasan pasien adalah keluaran "outcome" layanan kesehatan. Dengan demikian Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan volume penjualan. Menurut Kotler et al (2012:70), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Simamora (2011:18) kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah sebuah perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan (prepurchase expectation) dengan kinerja aktual (actual performance).

Sedangkan menurut Saladin (2010:9), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi pelanggan.

Menurut Westbrook dalam Tjiptono (2012:60) yang menyatakan bahwa indikator kepuasan terhadap jasa adalah Before Sales Satisfaction (Kepuasan Awal transaksi), Product and Price Satisfaction (Kepuasan harga dan kualitas), After sales Satisfaction (Kepuasan Purn beli), Marketplace struktur Satisfaction (Kepuasan Pemasaran).

METODE

Penelitian ini di laksanakan pada 3 rumah sakit di Provinsi Riau Yaitu RSUD A, RSUD B, RSUD C.

Selanjutnya Populasi dalam penelitian ini adalah Jumlah kamar rawat inap pada Rumah Sakit Umum A, B dan C yaitu 735 Kamar dengan rincian:

1. Rumah Sakit Umum A : sebanyak 518 Kamar
2. Rumah Sakit Umum B : sebanyak 117 Kamar
3. Rumah Sakit Umum C : sebanyak 100 Kamar.

Menurut Sugiyono (2016:680) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek dalam melakukan penelitian dan pengujian data. Menurut Supangat (2014:4) sampel adalah bagian dari populasi (contoh), untuk dijadikan sebagai bahan penelaahan dengan harapan contoh

yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili (representative) terhadap populasinya. Teknik- teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling dimana seluruh populasi yang ada menjadi sampel penelitian. Sampel pelanggan yang terdiri dari 150 orang.

HASIL

Diskripsi Responden

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 150 responden, maka digambarkan kategori responden berdasarkan:

Tabel 1.1 Gambaran Umum Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Persentasi (%)
1	17-24 Tahun	42	28,00
2	25-34 Tahun	46	30,67
3	35-49 Tahun	40	26,67
4	50-59 Tahun	17	11,33
5	60 Tahun Keatas	5	3,33
Jumlah		150	100,00

Sumber: Data Primer 2024 yang diolah

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi umur responden di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 25-34 tahun atau 30,67%. Berusia 17-24 Tahun sebanyak 42 orang atau 28%, Berusia 35-49 Tahun sebanyak 40 orang atau 26,67%, berusia 50-59 tahun sebanyak 17 orang atau 11,33% dan diatas 60 tahun sebanyak 5 orang atau 3,33%.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah Path Analysis dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Penggunaan metode PLS digunakan karena tidak membutuhkan sampel yang besar dan tujuan prediksi di mana dengan menggunakan pendekatan PLS diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* berguna untuk dijelaskan (Ghozali, 2014 : 31). Analisa data menggunakan software SmartPLS dilakukan melalui dua tahapan, yaitu Model Pengukuran (*Measurement Model*) dan Model Struktural (*Structural Model*).

Analisis Outer Model (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Validitas Konvergent (Convergent Validity)

Convergent validity bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0,60.

Tabel 1.2 Nilai loading untuk semua konstruk

No	Indikator	Nilai Loading	Keterangan
1	X1	0,757	Memenuhi
2	X2	0,783	Memenuhi
3	X3	0,744	Memenuhi
4	X4	0,808	Memenuhi
5	X5	0,847	Memenuhi
6	X6	0,769	Memenuhi
7	X7	0,804	Memenuhi
8	X8	0,636	Memenuhi
9	X9	0,703	Memenuhi
10	X10	0,604	Memenuhi
11	Y1	0,806	Memenuhi
12	Y2	0,803	Memenuhi
13	Y3	0,853	Memenuhi
14	Y4	0,775	Memenuhi
15	Z1	0,791	Memenuhi
16	Z2	0,838	Memenuhi
17	Z3	0,825	Memenuhi
18	Z4	0,827	Memenuhi

Sumber: Data Primer 2024 yang diolah

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel diatas Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel memenuhi convergent validity karena seluruh indikator yang memiliki nilai loading factor di atas 0,6.

Uji AVE (Average Variance Extracted)

Untuk mengevaluasi validitas deskriminan dapat dilihat dengan metode *AVE* (*Average Variance Extracted*) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas diskriminan yang lebih baik apabila akar kuadrat *AVE* (*Average Variance Extracted*) untuk masing-masing konstuk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model.

Tabel 1.3 Nilai pengolahan AVE

Average Variance Extracted (AVE)

Kepuasan Pasien (Z)	0,656
Kualitas Pelayanan (X)	0,561
Loyalitas Pasien (Y)	0,673

Sumber : Output SmartPLS Algorithm (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel sudah memenuhi keiteria AVE yang ditetapkan, yaitu dengan nilai ≥ 0.5 . Hal tersebut menunjukkan bahwa Uji Convergent Validity sudah dapat diterima.

Uji Composite Reliability Dan Uji Cronbach Alpha

Selanjutnya, pengujian dilakukan untuk menguji Reliabilitas penelitian melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* yang berada di atas 0.6. Berikut adalah nilai reliabilitas penelitian:

Tabel 1.4 Nilai pengolahan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pasien (Y)	0,825	0,884
Kualitas Pelayanan (X)	0,913	0,927
Loyalitas Pasien (Z)	0,840	0,892

Sumber : Output SmartPLS Algorithm (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Conbach's Aplha* dan *Composite Reliability* masing-masing variabel sudah memenuhi standar berada di atas 0.60. Hal tersebut menunjukkan bahwa reliabilitas penelitian dapat diterima. Selain itu, nilai *Composite Reliability* juga sudah lebih tinggi dibandingkan nilai nilai Cronbach's Alphanya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa semua variabel penelitian sudah memenuhi persyaratan mengenai kriteria reliabilitas yang sesuai sebagai dasar penelitian SEM yang dapat dianalisis menggunakan SmartPLS.

Hasil pengukuran validitas dan reliabilitas menggunakan *Measurement Model* di atas menunjukkan bahwa alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa alat ukur penelitian memiliki konsistensi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis Inner Model
Uji R-Square

Nilai R-Square < 0,70, < 0,50, < 0,25 menunjukkan model yang kuat, sedang dan moderate dan lemah (Ghozali, 2014). Apabila nilai semakin besar, maka ini menunjukkan prediktor model semakin baik dalam melakukan penjas variance:

Tabel 1.5 Nilai pengolahan R-Square

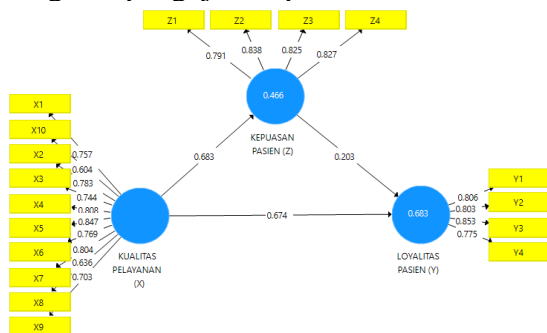
	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Pasien (Y)	0,683	0,678
Kepuasan Pasien (Z)	0,466	0,462

Sumber : Output SmartPLS Algorithm (2024)

Pada penelitian ini peneliti memakai 3 variabel ialah Kepuasan Pasien (Y) serta Loyalitas Pasien (Z), 2 variabel ini dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan. Berdasarkan pada tabel bisa dilihat kalau nilai pada R- Square pada variabel Loyalitas Pasien mempunyai nilai sebesar 0.683 yang mempunyai artinya adalah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien adalah 0,683 atau 68,3%. Sedangkan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dengan dimediasi variabel Loyalitas adalah 0,466 atau 46,4%.

Hipotesis Penelitian

Pengujian model hubungan structural berfungsi untuk menjelaskan variable-variabel dalam penelitian. Pengujin model structural dilakukan melalui uji t. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output *path coefficients* dan *indirect effect*. Berikut penjelasan lengkap mengenai pengujian hipotesis.



Gambar 1: Hasil Model Penelitian

Hipotesis untuk nilai statistik untuk

alpha yaitu 5% dan nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Maka, kriteria dinyatakan diterima atau ditolak hipotesis adalah jika t-statistik >1,96. Dan P-Values memiliki nilai <0.05. Berikut merupakan hasil dari pengujian hipotesis pada penelitian ini :

Tabel 1.6 Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
KUALITAS PELAYANAN (X) -> LOYALITAS PASIEN (Y)	0,674	0,681	0,059	11,342	0,000	Signifikan
KUALITAS PELAYANAN (X) -> KEPUASAN PASIEN (Z)	0,683	0,686	0,047	14,437	0,000	Signifikan
KEPUASAN PASIEN (Z) -> LOYALITAS PASIEN (Y)	0,203	0,198	0,071	2,840	0,005	Signifikan
KUALITAS PELAYANAN (X) -> KEPUASAN PASIEN (Z) -> LOYALITAS PASIEN (Y)	0,139	0,137	0,053	2,605	0,009	Signifikan

Sumber : Output SmartPLS Algorithm (2024)

Berdasarkan pada tabel 5.5 bahwa pada penelitian ini memiliki hasil pada pengujian tiap hipotesisnya sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.000 serta T-Statistics 11,342 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T-Statistics 1, 96. Hasil dari peneltian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien.

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.000 serta T-Statistics 14,437 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T-Statistics 1, 96. Hasil dari peneltian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Kepuasan Pasien.

Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil dari Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien diketahui mempunyai P-Value sebesar 0.004 serta T-Statistics 2,840 ataupun nilai ini mempunyai P-Values $< 0,05$ serta T-Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kepuasan Pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien.

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien.

Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui kepuasan diketahui mempunyai P-Value sebesar 0.008 serta T-Statistics 2,605 ataupun nilai ini mempunyai P-Values $< 0,05$ serta T-Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengindikasikan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dengan nilai P-Value sebesar $0.000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini memberi penegasan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nandhasari (2015) di mana dihasilkan Pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengindikasikan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dengan nilai P-Value sebesar $0.000 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini memberi penegasan dari teori Kotler dan Keller (2007) Menyatakan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh dan kepuasan konsumen akan membentuk minat membeli atau menggunakan kembali suatu produk. Artinya semakin baik bentuk pelayanan yang diberikan dan didukung oleh tingkat kepuasan yang tinggi tentunya akan membentuk loyalitas pada konsumen. Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh Desrika (2013) dan Kurniawan (2020) menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengindikasikan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dengan P-Value sebesar $0.005 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini memberi penegasan dari Akbar dan Parves (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan membawa dampak positif bagi loyalitas pelanggan. Menurut Silalahi (2007), Bahar (2009), Rajawali (2008), Seffy et al (2009), Haryono (2010), Kurniawan (2018) juga menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, mengindikasikan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel mediasi Pada Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru dengan nilai P-Value sebesar $0.009 < 0,05$. Hasil dari penelitian ini memberi penegasan Sembiring, Suharyono, dan Kusumawati (2014) pada penelitian di McDonald's MT. Haryono Malang, dimana harus senantiasa meningkatkan Kepuasan pelanggan dalam upaya menciptakan pelanggan yang loyal. Hal ini karena

kepuasan merupakan kunci perusahaan untuk membentuk Loyalitas pelanggan, selain itu Kualitas pelayanan yang memuaskan juga dapat menciptakan Loyalitas pelanggan. Menurut Familiar dan Maftukhah (2015) Terbukti bahwa secara tidak langsung kepuasan pelanggan memberikan pengaruh dalam hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang baik.

SIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.000 serta T-Statistics 11,342 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T-Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien.
2. Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.000 serta T-Statistics 14,437 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T-Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Kepuasan Pasien.
3. Hasil dari Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.004 serta T-Statistics 2,840 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T-Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kepuasan Pasien yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien.
4. Hasil dari Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui kepuasan diketahui mempunyai P- Value sebesar 0.008 serta T- Statistics 2,605 ataupun nilai ini mempunyai P- Values < 0,05 serta T- Statistics 1,96. Hasil dari penelitian ini mempunyai makna kalau Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Pekanbaru bisa pengaruhi Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. (2010). Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama). Bandung. CV. Linda Karya
- Adinugroho. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word of Mouth terhadap Loyalitas pelanggan minimarket. Yogyakarta : UNY
- Afiff, Setiawan, 2007, "Analisis Pengaruh Kegiatan Pemasaran terhadap Ekuitas Merek pada Consumer-convenience Goods", Usahawan, No. 04, TH. XXXVI, hal. 3 – 17
- Agus Wijaya. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Bisnis Terapan, Volume 02 Nomor 01 (Juni, 2018) 1-16.
- Akbar M.M and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-3
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010."Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah",ALFABETA: Bandung
- Alfiah Nuraini dan Ida Maftukhah. (2015). Pengaruh Celebrity Endorser dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek Pada Kosmetik Wardah di Kota Semarang. Management Analysis Journal, Vol. 4 No.2 ISSN:2252-6552.

- Aminingsih, P., Khatibi, A., & Azam, S. F. (2022). Service Quality and Patient Satisfaction on the Social Health Insurance (BPJS) At Public & Private Hospitals in Jakarta Indonesia. *Specialusis Ugdymas*, 1(43), 5272-5286.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan), Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Ariffin, A. A. M., Aziz, N. A., Zain, N. M., & Menon, B. V. V. (2022). Antecedents and Consequences of Patient Satisfaction in the Context of Private Hospitalization Services. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 259–268. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.24>
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Armstrong, Garry & Philip Kotler. 2009. Marketing An Introduction (EightEdition). New Jersey: Pearson Prentice Hal
- Bilson, Simamora. 2011. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Daryanto, 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan 1. Bandung : Satu Nusa
- Depkes RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Republik Indonesia
- Desrika, Dewi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tapi Bandar Padang
- Dewi Kurniawati, Suharyono, dan Andriani Kusumawati (2014) "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan"(Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 14 No. 2 September 2014
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Efendi, E., Butarbutar, M., Putra, L. A., Silaen, M. F., & Yolandra, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 2(1), 32-38.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish
- Ghozali, H. I. (2021). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Moch., Supriyatin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3 No.3
- Griffin, (2010). A First Look at Communication Theory. 8thedition. Boston:McGraw Hill.Bungin
- Hair, J.F, Black, W.C, Babin, B.J, dan Anderson, R.E. (2009). Multivariate Data Analysis, Seventh Edition, Prentice Hall Inc. New Jersey
- Haryono, Sigit. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. Jurnal Transportasi. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Husein Umar. 2016. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

- Kholis, N., & Ratnawati, A. (2021). The effects of customer engagement and brand trust on brand loyalty: A case study of BPJS healthcare participants in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(11), 317-324.
- Kotler, Philip, dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, T. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duri Riau. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 9(3), 216-223.
- Kurniawan, T. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Mandiri Tunas Finance Cabang Pekanbaru. *Jurnal*.
- Kusumawati. 2014. *Panduan Super Lengkap Hamil Sehat*. Jakarta: Penebar Swadaya
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Yogyakarta: Grama Ilmu
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Madubun, Jusuf. 2017. “ Disentralisasi Pelayanan Publik di Kota Tual “. Desertasi. Makassar : Universitas Negeri Makassar
- Malhotra. 2005. *Riset Pemasaran. Jilid I. Edisi 4*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardo, S.A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Dilengkapi dengan hasil penelitian empiris pada Institusi Nsw di Inonesia, Cet 1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Masnia Mahardi Yanuar, Nurul Qomariah, dan Budi Santoso. 2017. Dampak Kualitas Produk, Harga, promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan bisnis Indonesia* vol.3 no.1.
- Nandhasari (2015) Analisis Fktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Minat Loyalitas pada Toko Mahkota Pekalongan
- Nguyen Thi, P. L., Briançon, S., Empereur, F., dan Guillemin, F. 2002. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Social Science & Medicine*, 54: 493–504
- Nurdhalisa (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas. Universitas Andalas
- Ritna Rahmawati Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol 18 No 2.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal & Klinis*. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Seffy, VT et.al. diunduh Juni 2010. “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus : PT Garuda Indonesia Palembang)”, *Jurnal Teknik Industri*
- Sembiring, Noor M Haji, (2019). *Strategi Pemasaran Jasa: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Penerbitan, Yogyakarta
- Sharon, L. G., & Santosa, S. B. (2017). *Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi*

- SPSS Versi 17. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sukamuljo, L., Ruswanti, E., & Aida, M. (2021). Hospital image and service quality are not able to provide patient satisfaction and loyalty effect. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 5(4), 321-327.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2).
- Suliyanto. 2014. Statistika nonparametrik: dalam statistik penelitian. Andi publisher. Yogyakarta
- Sutisna. (2011). Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Utomo, Priyanto Doyo. 2011 “Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler”. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada,
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka, *Jurnal Syntax Idea*, 1(6), 93-118.
- Wijayanti Ari, 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Produk Kartu Selular PraBayar Mentari – Indosat Wilayah Semarang). *Jurnal. Manajemen Universitas Diponegoro*
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2012. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-