

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

¹Yunita Sari, ²Lita Monalysa, ³Ridwansyah, ⁴Titiek Arafiani Ruray, ⁵Reza Hardian
Pratama,

¹Universitas Baturaja,

e-mail : 1Yunitaubr1@yahoo.com,

² STEBI Lampung,

e-mail : 2lita.monalysa12@gmail.com,

³ UIN Raden Inten Lampung,

e-mail : 3ridwansyah@radenintan.ac.id,

⁴Universitas NUKU,

e-mail : 4titiekruraynuku@gmail.com.,

⁵Universitas Malahayati,

e-mail : 5Rezahardianpratama@malahayati.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi di RS Pertamina Bintang Amin, Bandar Lampung. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, data dikumpulkan dari 100 responden rawat jalan dan rawat inap melalui purposive sampling, lalu dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pelanggan juga berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan tersebut. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan, strategi komunikasi yang efektif, serta perbaikan fasilitas kesehatan guna meningkatkan loyalitas pasien. Studi ini memberikan kontribusi praktis bagi rumah sakit dalam merancang strategi layanan yang berfokus pada kepuasan dan loyalitas pasien untuk meningkatkan daya saing.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and patient trust on patient loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable at Pertamina Bintang Amin Hospital, Bandar Lampung. The research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 outpatient and inpatient respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM). The results indicate that service quality and patient trust have a direct positive and significant effect on patient loyalty. Moreover, customer satisfaction acts as a mediating variable that strengthens the relationship between service quality and patient trust on loyalty. The implications of this research highlight the importance of improving service quality and fostering patient trust through effective communication strategies, consistent services, and enhanced healthcare facilities to boost patient loyalty. This study provides practical contributions for hospital management in designing service strategies focused on patient satisfaction and loyalty, thereby improving competitiveness in the healthcare industry.

Keywords: Service Quality, Patient Trust, Customer Satisfaction, Patient Loyalty, Hospital

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan di rumah sakit menunjukkan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pasien

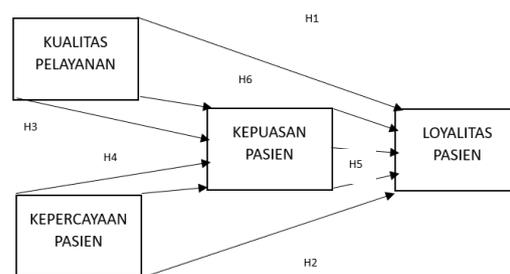
sebagai dasar evaluasi. Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sejauh mana kemampuan suatu lembaga atau organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam

konteks rumah sakit, pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif tetapi juga mendorong loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Loyalitas ini dapat berujung pada rekomendasi kepada orang lain dan preferensi untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa mendatang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan standar kualitas pelayanan mereka guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan pasien. Loyalitas pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit. Loyalitas tidak hanya diukur dari kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan, tetapi juga dari keinginan mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan tidak selalu menjadi mediator penuh, karena ada faktor lain seperti keterjangkauan biaya dan pengalaman negatif pasien yang lebih dominan dalam menentukan loyalitas menunjukkan bahwa masih ada ketidaksepakatan dalam teori tentang peran kepuasan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pasien, teori klasik tentang kualitas pelayanan dan loyalitas tidak mempertimbangkan perubahan tren akibat digitalisasi layanan kesehatan seperti konsultasi online dan penggunaan aplikasi kesehatan menurut (Romadhona, Muhardi, dan Kesumah 2019);(Pratiwi, Rivai, dan Suryawan 2022). Namun, hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien sering kali dimediasi oleh kepuasan konsumen. Kepuasan pasien terjadi ketika pengalaman mereka memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang telah dibangun sebelumnya. (Arianto 2017); (Hasan dan Putra 2019);(Andina, Agustyarum Pradiska Budi, dan Resia Perwirani 2024). Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang. Kepercayaan ini biasanya dibangun melalui pengalaman positif yang didapatkan pasien selama menerima layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien tidak hanya berfungsi sebagai hasil dari kualitas pelayanan tetapi juga sebagai faktor

yang dapat memengaruhi loyalitas pasien Menurut (Oktaretha Veleneka Binendra dan Diansanto Prayoga 2022);(Sutanto, Suddin, dan Sriwidodo, t.t.), Namun, dalam konteks layanan kesehatan, beberapa penelitian menyebutkan bahwa model ini tidak cukup karena harus mempertimbangkan aspek lain seperti komunikasi dokter, empati tenaga medis, dan pengalaman emosional pasien kepuasan konsumen muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata, yang kemudian dapat mempengaruhi loyalitas. Menurut (Andreano dan Pardede 2023);(Muhamad Choirul Anam 2023);(Oktaria, t.t.); Kepuasan pasien adalah hasil dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Semakin tinggi kepuasan pasien, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Purba, Herman Halim, dan Widayatsari 2021), (Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023), Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, Kota Bandar Lampung, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka, memiliki tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Penelitian ini penting untuk memberikan wawasan strategis bagi rumah sakit dalam memperbaiki layanan, membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai studi sebelumnya, terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, di mana kepuasan pasien sering kali bertindak sebagai mediator utama. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat, kepuasan pasien juga cenderung meningkat, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Kepuasan di sini memainkan peran penting dalam membangun pengalaman positif pasien, menciptakan persepsi yang baik terhadap layanan yang diterima. (Sutanto, Suddin, dan Sriwidodo, t.t.);(Purba, Herman Halim,

dan Widayatsari 2021); (Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023); (Vigaretha dan Handayani 2018); (Nuryakin Safitri Puji Rahayu, t.t.). Namun, hubungan ini tidak selalu sederhana. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit atau penyedia layanan tidak selalu berfungsi sebagai mediator yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Efektivitas kepercayaan sebagai mediator sangat bergantung pada konteks layanan kesehatan yang diberikan. Misalnya, di lingkungan dengan tingkat risiko tinggi atau ketidakpastian, seperti perawatan medis kritis, kepercayaan cenderung memiliki peran yang lebih besar. Sebaliknya, dalam konteks layanan kesehatan yang bersifat rutin atau umum, kepuasan mungkin menjadi faktor yang lebih dominan. (Amin dan Fauziah Novianti 2023), (Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023), (Vigaretha dan Handayani 2018), (Nuryakin Safitri Puji Rahayu, t.t.). Perbedaan ini menunjukkan pentingnya memahami konteks spesifik dari layanan kesehatan yang diteliti. Dalam kasus Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, misalnya, peran kepercayaan dapat bervariasi berdasarkan jenis layanan yang diberikan, reputasi rumah sakit, serta interaksi langsung antara staf dan pasien. Oleh karena itu, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien menjadi esensial untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif dan kontekstual. (Vigaretha dan Handayani 2018), (Nuryakin Safitri Puji Rahayu, t.t.) tujuan penelitian Memperjelas hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien dalam konteks yang lebih spesifik. Menguji kembali peran kepuasan sebagai mediator untuk melihat apakah kepuasan berperan penuh atau parsial. Mengadaptasi teori yang ada dengan perkembangan digitalisasi layanan kesehatan. Meneliti hubungan ini pada fasilitas kesehatan yang lebih beragam di Rs Bintang Amin.



Gambar 1 Kerangka pikir

- H1: KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH POSITIF DAN SIGNIFIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN.
- H2: KEPERCAYAAN PASIEN BERPENGARUH POSITIF DAN SIGNIFIKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN.
- H3: KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH POSITIF DAN SIGNIFIKAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN.
- H4: KEPERCAYAAN PASIEN BERPENGARUH POSITIF DAN SIGNIFIKAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN.
- H5: KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH POSITIF TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.
- H6: KEPERCAYAAN PASIEN BERPENGARUH POSITIF TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, dalam penelitian ini variabel *independen* ialah kualitas pelayanan dan kepercayaan, variabel *dependen* ialah loyalitas konsumen, variabel mediasinya kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan skala likert untuk mengukur, pengaruh dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap fenomena yang terjadi. (Sugiyono,

2016) Penentuan Sampel di lakukan menggunakan *purposive sampling* yaitu metode pemilihan sampel untuk menentukan karena pertimbangan tertentu pengambilan sampel menggunakan jumlah penduduk kota bandarlampung yaitu 100.109. <https://bandarlampungkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjkiMg==/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan.html>. Jadi sampel tidak diambil secara acak melainkan di tentukan oleh peneliti, sampel ada sebagian dari populasi (Sugiyono 2017), Menurut Rumus Slovin $n = \frac{100.109}{1 + 100.109 (e)^2} = 99.9/100$. Metode yang digunakan dalam analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equations Model*) -*Partial Least Square* Menurut Noor (2014), SEM merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik deskriptif dan *Partial Least Square* (SEM), yaitu analisis yang digunakan untuk mengembangkan atau memprediksi teori-teori yang ada. Metode deskriptif di gunakan atau memperoleh gambaran yang lengkap atau tepat mengenai tujuan penelitian. Skala Likert 1-5 sebagai alat pengukuran. Analisis data menggunakan (SEM) *Partial Least Square* penelitian digunakan untuk mengembangkan atau memprediksi suatu teori yang sudah ada, atau pengukuran model (*Outer Model*) meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan realibilitas. Analisis Model *Structural* (*Inner Model*) serta pemabahasan uji Hipotesis. Pengolahan data menggunakan model *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi Smart PLS v.3.2.9.

3. Hasil dan Pembahasan

Peneliti akan menggunakan tehnik analisis deskriptif untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik responden. Analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana dan dipahami dengan baik. Pembahasan karakteristik responden seperti : Jenis Kelamin, Usia. Jenis Kelamin pada penelitian ini terdapat beberapa :

Tabel 1. Analisis Deskriptif Pada Penelitian

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	45	45.50%
Wanita	55	54.50%
Usia	Frekuensi	Persentase
20-25 Tahun	6	5.90%

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
25-30 Tahun	12	11.90%
30-35 Tahun	32	31.70%
35-40 Tahun	26	25.70%
40 Tahun Ke Atas	24	24.80%
Profesi	Frekuensi	Persentase
Wirausaha	28	27.70%
Pegawai Negeri	31	30.70%
Wiraswasta	39	39.60%
Buruh Paruh Waktu	2	2%
Pendapatan	Frekuensi	Persentase
Rp.2.000.000-Rp.3.500.000	55	54.50%
Rp.3.500.000-Rp.5.000.000	30	29.70%
Rp.5.000.000-Rp.10.000.000	7	6.90%
Rp.10.000.000 ke atas	9	8.90%

Sumber : Data diolah, 2024

Pembahasan karakteristik responden dalam penelitian ini akan menampilkan beberapa aspek dari responden seperti jenis kelamin, usia, masa kerja. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. yaitu sebanyak 55 dengan 54.50%, dan berjenis kelamin Pria 45 dengan 45.50%, Usia yang paling banyak yaitu 30-35 Tahun dengan persentase 31.70%, profesi yang paling tinggi ialah wiraswasta dengan 39 dengan persentase 39.60%, serta tingkat pendapatan yang paling tinggi yakni Rp 2.000.000- Rp.3.500.000 dalam penelitian ini ialah 55 dengan persentase 54.50%. Penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menilai kelayakan kuesioner yang telah disebar. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 2 Uji Validitas dan Realiabilitas

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach Alpha	Average	Keterangan
Kepercayaan Konsumenten	KC P2	0.784	0.916	0.644	valid dan reliabel
	KC P3	0.828			valid dan reliabel
	KC P4	0.783			valid dan reliabel
	KC P5	0.836			valid dan reliabel
	KC P6	0.724			valid dan reliabel
	KC P7	0.854			valid dan reliabel
	Kualitas Pelayanan	KP 5			0.603
KP 7		0.885	valid dan reliabel		

Variabel	Item	Outer Loading	Cronbach Alpha	Ave	Keterangan
Kepuasan Konsumen	KP S1	0.748	0.901	0.602	valid dan reliabel
	KP S2	0.797			valid dan reliabel
	KP S3	0.768			valid dan reliabel
	KP S4	0.779			valid dan reliabel
	KP S5	0.717			valid dan reliabel
	KP S6	0.842			valid dan reliabel
Loyalitas Pasien	LP 1	0.776	0.921	0.662	valid dan reliabel
	LP 3	0.832			valid dan reliabel
	LP 4	0.895			valid dan reliabel
	LP 5	0.863			valid dan reliabel
	LP 6	0.854			valid dan reliabel
	LP 7	0.636			valid dan reliabel

Sumber : Smart PLS.3.0 2024

Untuk menguji model penelitian yang diusulkan menggunakan *software Smart PLS*, Kepercayaan Konsumen memiliki Cronbach's Alpha = 0.916 dan AVE = 0.644, menunjukkan bahwa variabel ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan validitas yang kuat dengan outer loading setiap item di atas 0.7. Kualitas Pelayanan memiliki Cronbach's Alpha = 0.722 dan AVE = 0.573, yang masih dalam kategori reliabel dan valid, meskipun KP5 memiliki outer loading terendah (0.603), namun tetap memenuhi batas minimum. Kepuasan Konsumen memiliki Cronbach's Alpha = 0.901 dan AVE = 0.602, menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi dan validitas yang baik dengan seluruh item memiliki outer loading di atas 0.7. Loyalitas Pasien memiliki Cronbach's Alpha = 0.921 dan AVE = 0.662, menunjukkan bahwa variabel ini sangat reliabel dan valid dengan mayoritas outer loading di atas 0.7, meskipun LP7 memiliki nilai lebih rendah (0.636), namun masih dalam batas yang dapat diterima.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada Tabel 3 di bawah ini, dapat dilihat nilai R-Square untuk variabel yang diteliti.

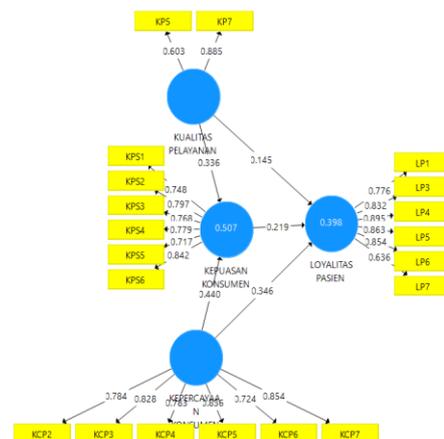
Tabel 3 R Square dan Adjusted Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Konsumen	0.607	0.697
Loyalitas Pasien	0.698	0.679

Sumber : Smart PLS.3.0 2024

Kepuasan Konsumen R-Square: 0.607 → Artinya, variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan 60,7% variasi dalam variabel Kepuasan Konsumen. R-Square Adjusted: 0.697 → Nilai ini menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen, model masih cukup kuat dalam menjelaskan variabel Kepuasan Konsumen, meskipun ada sedikit perbedaan dari nilai R-Square awal. Loyalitas Pasien R-Square: 0.698 → Artinya, variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan 69,8% variasi dalam variabel Loyalitas Pasien. R-Square Adjusted: 0.679 → Setelah disesuaikan, model tetap menunjukkan hubungan yang cukup kuat, dengan penyesuaian kecil dari R-Square awal.

Setelah menganalisis model pengukuran, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model struktural. Penelitian ini menggunakan Koefisien Jalur sebagai model analisis dalam rentang yang dapat diterima. Selain itu, indeks Uji Efek Tidak Langsung Spesifik menunjukkan kesesuaian yang memadai. Enam jalur yang diprediksi terbukti signifikan, sehingga hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, dan H6 semuanya didukung dalam penelitian ini.



Gambar 1 Structural Equations Model

Uji analisis jalur yaitu mengukur variabel independen terhadap variabel dependen, dijelaskan bahwa uji mediasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel mediasi mempengaruhi hubungan antara variabel endogen dan eksogen ditinjau dari kekuatan dan arah hubungannya

Tabel 4 Analisis Jalur dan Uji Mediasi

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (Stdev)	T Statistics (O/Std ev)	P Values
KEPERCAYAAN KONSUMEN -> KEPUASAN KONSUMEN	0.44	0.453	0.117	3.743	0.000
KEPERCAYAAN KONSUMEN -> LOYALITAS PASIEN	0.346	0.354	0.12	2.873	0.004
KUALITAS PELAYANAN_ -> KEPUASAN KONSUMEN	0.336	0.337	0.111	2.834	0.000
KUALITAS PELAYANAN_ -> LOYALITAS PASIEN	0.345	0.153	0.107	2.983	0.000
Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (Stdev)	T Statistics (O/Std ev)	P Values
KEPERCAYAAN KONSUMEN -> KEPUASAN KONSUMEN -> LOYALITAS PASIEN	0.396	0.093	0.168	2.407	0
KUALITAS PELAYANAN_ -> KEPUASAN KONSUMEN -> LOYALITAS PASIEN	0.373	0.074	0.163	2.158	0

Sumber : Smart PLS.3.0 2024

Pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Berikut pembahasan hasil pengujian hipotesis:

Hipotesis 1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan T- Statistik 2.834 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.000. Hal ini sejalan dengan teori bahwa pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yang kemudian memperkuat hubungan jangka panjang. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berkontribusi pada loyalitas. Hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, yang sejalan dengan teori bahwa pelayanan yang baik memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pasien. Menurut (Andreano dan Pardede 2023);(Oktaria, t.t.);(Wulaisfan dan Fauziah 2019)Ketika rumah sakit memberikan

pelayanan berkualitas—melalui keandalan, daya tanggap, dan empati—pasien merasa dihargai dan dipahami. Keandalan mencerminkan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pasien. Daya tanggap menunjukkan kesigapan staf dalam memenuhi kebutuhan pasien, sedangkan empati mencerminkan perhatian tulus terhadap keadaan dan kebutuhan pasien. Hubungan ini tidak hanya menciptakan kepercayaan, tetapi juga mendorong loyalitas jangka panjang. Pasien yang puas cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan kembali ke fasilitas tersebut di masa mendatang, mendukung penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya dimensi-dimensi tersebut dalam membangun hubungan yang berkelanjutan. Pernyataan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah fondasi utama bagi keberhasilan hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien sejalan dengan penelitian (Arianto 2017);(Hasan dan Putra 2019).

Hipotesis 2: Kepercayaan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien

Kepercayaan pasien terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan T- Statistik 2.873 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.004. Pasien yang merasa percaya terhadap kompetensi, integritas, dan komitmen rumah sakit cenderung menjadi lebih loyal. Kepercayaan pasien didukung oleh konsistensi pelayanan, komunikasi yang jujur, serta reputasi rumah sakit yang baik. Hasil ini mendukung teori bahwa kepercayaan adalah fondasi penting dalam membangun loyalitas di sektor layanan kesehatan. Kepercayaan pasien, yang mencakup keyakinan terhadap kompetensi, integritas, dan komitmen rumah sakit, memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang erat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih setia menggunakan layanan rumah sakit dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan teori (Purba, Herman Halim, dan Widayatsari 2021);(Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023), yang menyatakan bahwa kepercayaan adalah elemen fundamental dalam menciptakan loyalitas, khususnya di sektor layanan kesehatan. Oleh karena itu,

rumah sakit perlu berfokus pada penyediaan layanan yang konsisten, menjaga transparansi dalam komunikasi, dan membangun reputasi positif untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Hipotesis 3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan T-Statistik 2.983 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.000. Pelayanan yang memuaskan, seperti fasilitas yang memadai, keramahan staf, dan pengelolaan waktu yang efektif, meningkatkan persepsi pasien terhadap rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat menjadi indikator langsung dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Ketika rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, dan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan konsumen, hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara signifikan. Temuan ini mendukung (Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023); (Vigaretha dan Handayani 2018); (Nuryakin Safitri Puji Rahayu, t.t.), menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan yang tinggi pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas konsumen dan meningkatkan reputasi layanan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus terus memastikan bahwa setiap aspek kualitas pelayanan ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

Hipotesis 4: Kepercayaan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Konsumen

Kepercayaan pasien memiliki hubungan positif dengan kepuasan konsumen. Dengan T-Statistik 2.743 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.000. Ketika pasien percaya bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional, mereka cenderung merasa puas. Faktor ini menguatkan pentingnya membangun hubungan emosional yang positif dengan pasien. Kepercayaan pasien mencerminkan keyakinan konsumen terhadap kemampuan, integritas, dan

komitmen rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien merasa percaya bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka dan dilakukan dengan transparansi serta profesionalisme, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Temuan ini mendukung (Amin dan Fauziah Novianti 2023); (Sugiharto, Hidayat, dan Rosyidah 2023); (Vigaretha dan Handayani 2018); (Pratama, Khotimah, dan Wuryanti 2024). Menyatakan bahwa kepercayaan adalah faktor fundamental yang memengaruhi kepuasan konsumen di sektor layanan kesehatan. Rumah sakit yang berhasil membangun dan memelihara kepercayaan pasien melalui kualitas pelayanan, komunikasi yang jujur, dan komitmen pada kebutuhan pasien akan cenderung meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya strategi yang berfokus pada penguatan kepercayaan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien

Hipotesis 5: Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan terhadap Loyalitas Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen secara signifikan memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Dengan T-Statistik 2.743 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya langsung memengaruhi loyalitas pasien, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan konsumen. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan—baik dari segi keandalan, daya tanggap, empati, maupun aspek fisik—hal ini menciptakan pengalaman positif yang mendorong loyalitas jangka panjang. (Vigaretha dan Handayani 2018); (Nuryakin Safitri Puji Rahayu, 2024) Peran kepuasan sebagai mediator mendukung teori bahwa pasien yang puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap rumah sakit dan lebih termotivasi untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memastikan bahwa semua aspek kualitas pelayanan dioptimalkan, sehingga menciptakan kepuasan yang berkontribusi

langsung pada loyalitas pasien. Hal ini menjadi strategi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

Hipotesis 6: Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen secara signifikan memediasi pengaruh antara kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien. Dengan T- Statistik 2.743 lebih dari T tabel 1.96 dengan tingkat signifikansi 0.000. Artinya, kepercayaan tidak hanya berpengaruh langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen adalah faktor kunci dalam menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Ketika pasien merasa percaya terhadap kompetensi, integritas, dan komitmen rumah sakit, mereka cenderung lebih puas dengan pengalaman layanan yang diterima. Kepuasan ini memainkan peran penting sebagai perantara yang memperkuat hubungan antara kepercayaan pasien dan keputusan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan rumah sakit. Temuan ini mendukung (Sutanto, Suddin, dan Sriwidodo, 2024.); (Purba, Herman Halim, dan Widayatsari 2021); (Reza Hardian Pratama, Mohammad Athian Manan 2024) bahwa kepuasan konsumen adalah elemen kunci dalam membangun loyalitas pasien, khususnya di sektor layanan kesehatan. Untuk meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit perlu memfokuskan upaya pada peningkatan kepercayaan melalui pelayanan berkualitas tinggi, komunikasi yang jujur, dan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga menciptakan kepuasan yang dapat memperkuat hubungan jangka panjang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien.

2. Kepercayaan Pasien dan Loyalitas Pasien

Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang profesional, transparansi informasi, dan menjaga hubungan baik dengan pasien.

3. Peran Mediasi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien. Artinya, kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang pada gilirannya mendorong peningkatan loyalitas pasien.

Implikasi Praktis

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pasien melalui pelayanan yang konsisten, komunikasi yang efektif, dan fasilitas yang memadai. Upaya ini akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang berdampak positif pada loyalitas pasien secara jangka panjang

Saran :

Berdasarkan hasil yang telah di dapatkan maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan perlu meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik sesuai dengan harapan pasien. Pelatihan tenaga medis dan non-medis juga perlu ditingkatkan agar mampu memberikan layanan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pasien.
2. Ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, serta teknologi kesehatan yang modern dapat meningkatkan kepuasan pasien. Investasi dalam digitalisasi layanan kesehatan seperti rekam medis elektronik, layanan antrian online, dan telemedicine juga dapat meningkatkan pengalaman pasien.
3. Rumah sakit harus membangun reputasi yang baik dengan

meningkatkan transparansi layanan, memberikan informasi kesehatan yang akurat, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien. Kepercayaan dapat diperkuat dengan adanya umpan balik pasien, sertifikasi tenaga medis, serta standar pelayanan yang tinggi.

Referensi

- Amin, Muh Ayyub dan Fauziah Novianti. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan RSUD Salewangan: The Influence of Service Quality and Brand Trust on Loyalty through Satisfaction as an Intervening Variable in Outpatients at Salewangan Regional Hospital." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6 (12): 2562–71. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4223>.
- Andina, Agustyarum Pradiska Budi, dan Resia Perwirani. 2024. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi." *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)* 3 (1): 21–26. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i1.59>.
- Andreano, Pillipus Resar, dan Ratlan Pardede. 2023. "Service Quality and Patient Trust on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction on Inpatients." *Interdisciplinary Social Studies* 2 (12): 2684–92. <https://doi.org/10.55324/iss.v2i12.595>.
- Arianto, Nurmin. 2017. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)." *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 13 (1): 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>.
- Hasan, Sabri, dan Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. 2019. "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>.
- Muhamad Choirul Anam. 2023. "Analysis of Health Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty in the Outpatient Installation of Aulia Blitar General Hospital." *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan* 12 (1): 35–40. <https://doi.org/10.30994/sjik.v12i1.1013>.
- Noor. 2014. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nuryakin Safitri Puji Rahayu. t.t. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS Effect of Service Quality on BPJS Patient Trust and Satisfaction." *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion* 2 (3).
- Oktaretha Veleneka Binendra dan Diansanto Prayoga. 2022. "Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit : Literature Review: The Effect of Image and Service Quality on Loyalty of Inpatients in Hospitals : Literature Review." *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 5 (10): 1199–1205. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i10.2690>.
- Oktaria, Eka Travilta. t.t. "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON SATISFACTION AND THEIR IMPACT ON LOYALTY AT NATAR MEDIKA HOSPITAL."
- Pratama, Reza Hardian, Ayyumi Khusnul Khotimah, dan Lestari Wuryanti. 2024. "Pengaruh Beban Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasional dan Motivasi Kerja pada Rumah Sakit Pertamina

- Bintang Amin Kota Bandar Lampung” 8:36674–82.
- Pratiwi, Desyana, Agung Kresnamurti Rivai, dan M. Edo Suryawan. 2022. “Efek Mediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Citra Merek dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* 3 (2): 489–501. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0302.12>.
- Purba, Lestari, Edyanus Herman Halim, dan Any Widayatsari. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.” *Jurnal Ekonomi KIAM* 32 (2). [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(2\).8272](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(2).8272).
- Reza Hardian Pratama, Mohammad Athian Manan. 2024. “The Influence Of The Online Service Quality Program On The Community Satisfaction.” *The Influence Of The Online Service Quality Program On The Community Satisfaction Index Of The Registration And Civil Population Office Of Bandar Lampung City* <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.2508:1>.
- Romadhona, Nurul, Muhardi Muhardi, dan Nirmala Kesumah. 2019. “Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit.” *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains* 1 (2): 114–20. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>.
- Sugiharto, Agus Dwi, Syamsu Hidayat, dan Rosyidah Rosyidah. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas : Analisis Di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).” *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat* 10 (2): 118. <https://doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Heri, Alwi Suddin, dan Untung Sriwidodo. t.t. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD BANYU BENING BOYOLALI” 13 (2).
- Vigaretha, Ginka, dan Oktia Woro Kasmini Handayani. 2018. “Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.” *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 2 (4): 543–52. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>.
- Wulaisfan, Randa, dan Yulianti Fauziah. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari.” *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, Februari, 97–105. <https://doi.org/10.33096/woh.v2i2.577>.
- <https://bandarlampungkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjkjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan.html>