

Efek Mediasi Kepercayaan Pasien pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Penelitian di RSUD Ryacudu Kotabumi Kabupaten Lampung Utara)

The Mediating Effect of Patient Trust on the Influence of Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty (Research Study at Ryacudu Kotabumi Regional Hospital, North Lampung Regency)

Imbri Fernando Ginting¹, Saparso², Soegeng Wahyoedi³

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen
Krida Wacana

¹imbrifernando@gmail.com, ²saparso@ukrida.ac.id, ³swahyoedi@ukrida.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality on trust, satisfaction, and patient loyalty at Ryacudu Regional General Hospital (RSUD) in Kotabumi, as well as to evaluate the mediating role of patient trust in the relationship between service quality and patient satisfaction and loyalty. The research uses a quantitative approach with a survey method, involving respondents who are patients of RSUD Ryacudu Kotabumi. Data were analyzed using path analysis modeling to examine the relationships between variables. The results show that service quality has a significant effect on patient trust, which in turn affects the level of patient satisfaction and loyalty. In addition, service quality also directly influences patient satisfaction and loyalty. Further analysis reveals that patient trust serves as a significant mediator in the relationship between service quality and patient satisfaction, as well as between service quality and patient loyalty. These findings indicate that improving service quality not only strengthens patient trust but also indirectly enhances patient satisfaction and loyalty through the reinforcement of that trust. The study concludes that patient trust plays a crucial role in strengthening the relationship between service quality and both patient satisfaction and loyalty. Therefore, it is recommended that RSUD Ryacudu Kotabumi continue to improve service quality by focusing on aspects that can enhance patient trust, such as the professionalism of medical staff, service speed, and staff friendliness. By doing so, the hospital can create a satisfying experience for patients while also building long-term loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Trust, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien di RSUD Ryacudu Kotabumi, serta mengevaluasi peran mediasi kepercayaan pasien terhadap hubungan kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan responden yang merupakan pasien RSUD Ryacudu Kotabumi. Data dianalisis menggunakan model analisis jalur untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, kualitas layanan juga secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien, serta kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya memperkuat kepercayaan pasien tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien melalui penguatan kepercayaan tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan pasien memegang peranan penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, direkomendasikan agar RSUD Ryacudu Kotabumi terus meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien, seperti profesionalisme tenaga medis, kecepatan layanan, dan keramahan petugas. Dengan demikian, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien sekaligus membangun loyalitas jangka panjang.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

1. Pendahuluan

Kesehatan menjadi hak fundamental setiap individu, sebagaimana diatur dalam berbagai instrumen hukum internasional dan nasional. Pemenuhan kebutuhan

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2025 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

kesehatan tidak hanya bergantung pada aksesibilitas terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga pada kualitas layanan yang disediakan oleh institusi kesehatan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara efektif, efisien, dan merata, serta didasarkan pada prinsip-prinsip profesionalisme, etika medis, dan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas juga harus memberikan aksesibilitas yang tinggi, memperhatikan aspek keadilan, dan berorientasi pada keselamatan pasien (WHO, 2021).

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memainkan peran strategis tidak hanya sebagai penyedia layanan kuratif, rehabilitatif dan pusat pendidikan dan promosi kesehatan. Rumah sakit harus mampu memenuhi harapan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan berpusat pada pasien (Kemenkes RI, 2020).

Kualitas layanan kesehatan rumah sakit menjadi tolok ukur utama keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Parasuraman *et al.* (1988), kualitas layanan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang kesemuanya harus diimplementasikan dalam layanan kesehatan. Pada konteks rumah sakit, dimensi-dimensi ini diterjemahkan ke dalam pelayanan medis yang profesional, komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien, serta fasilitas yang memadai.

Penelitian Singh *et al.* (2022) menunjukkan bahwa rumah sakit dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin kritis terhadap kualitas layanan kesehatan. Penelitian oleh Yohana *et al.* (2023) menekankan pentingnya pendekatan berbasis pasien dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan, rumah sakit tidak hanya menjadi tempat untuk mendapatkan layanan kesehatan, tetapi juga sebagai institusi yang humanis saat memberikan layanan kepada masyarakat.

Fenomena yang sering terjadi di berbagai daerah, termasuk Lampung Utara, menunjukkan bahwa banyak pasien yang mengeluhkan layanan kesehatan yang kurang memuaskan, mulai dari keterbatasan fasilitas hingga sikap tenaga medis yang kurang ramah. Upaya meningkatkan kualitas layanan di RSUD Ryacudu Kotabumi telah dilakukan melalui berbagai program, namun keluhan mengenai responsivitas tenaga medis dan ketidaknyamanan selama proses pelayanan masih kerap ditemukan. Sebanyak 66,7% mengeluhkan kurangnya responsivitas tenaga medis terhadap keluhan mereka, diikuti dengan keterbatasan fasilitas (60%) dan ketidaknyamanan selama proses pelayanan (46,7%). Hasil pra-survei ini menunjukkan bahwa tantangan dalam hal responsivitas tenaga medis dan fasilitas yang memadai masih perlu perhatian serius untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Fenomena di RSUD Ryacudu Kotabumi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan realitas yang diterima. Hasil prasurvei menunjukkan 73,3% responden mengakui bahwa ini menjadi faktor penting. Responsivitas tenaga medis dan keterbatasan fasilitas juga tercatat sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi loyalitas, dengan persentase 60% dan 63,3%. Meskipun rumah sakit telah melakukan upaya peningkatan, beberapa aspek dalam kualitas layanan masih perlu diperbaiki agar loyalitas pasien dapat meningkat dan stabil. Loyalitas pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan layanan kesehatan tetapi juga menjadi faktor penting bagi keberlangsungan rumah sakit. Pasien yang loyal cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan layanan kepada keluarga atau teman.

Berdasarkan laporan internal RSUD Ryacudu Kotabumi, tingkat loyalitas pasien masih berfluktuasi karena berbagai faktor, termasuk kualitas layanan yang dirasakan. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman positif pasien, interaksi dengan tenaga medis, dan persepsi terhadap kompetensi rumah sakit. Fenomena di RSUD Ryacudu Kotabumi menunjukkan bahwa kurangnya kepercayaan pasien kerap muncul akibat keluhan terhadap pelayanan administrasi yang lambat atau tenaga medis yang dianggap kurang komunikatif (RSUD Ryacudu Kotabumi, 2025).

Kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, yang pada akhirnya menentukan tingkat keberhasilan institusi kesehatan dalam memenuhi harapan masyarakat. Pasien yang mendapatkan layanan medis secara tepat waktu, dengan komunikasi dan fasilitas yang memadai cenderung merasa lebih puas, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap rumah sakit. Penelitian oleh Yohana *et al.* (2023) menemukan bahwa pendekatan berbasis pasien, yang menitikberatkan pada empati, daya tanggap, dan jaminan, secara signifikan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan langkah awal yang krusial menuju tercapainya loyalitas. Singh *et al.* (2022) mengungkapkan kepuasan pasien tidak hanya meningkatkan tingkat retensi pasien dan pada citra positif institusi kesehatan. Penelitian Yohana *et al.* (2023) menyatakan aspek-aspek seperti komunikasi yang efektif, keandalan layanan, dan empati tenaga medis memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

RSUD Ryacudu Kotabumi sebagai rumah sakit rujukan utama di Lampung Utara menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien. Data internal menunjukkan bahwa meskipun jumlah pasien terus meningkat, keluhan terkait kualitas layanan masih sering muncul. Pasien mengeluhkan lamanya proses administrasi dan kurangnya empati dari tenaga medis, perlunya peningkatan pada berbagai aspek layanan untuk memenuhi ekspektasi pasien. Penelitian sebelumnya memberikan dasar teoritis yang kuat dan relevan untuk mengkaji hubungan kompleks antara kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas pada konteks layanan kesehatan. Penelitian ini memiliki urgensi tinggi mengingat pentingnya loyalitas pasien bagi keberlanjutan rumah sakit, khususnya di daerah seperti Lampung Utara.

2. Tinjauan Pustaka

Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien mengacu pada kecenderungan pasien untuk terus menggunakan layanan dari rumah sakit atau fasilitas kesehatan tertentu berdasarkan pengalaman positif yang mereka alami, kepuasan terhadap perawatan yang diterima, serta kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Wahyu, 2022).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kemampuan rumah sakit atau fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara holistik, mencakup dua aspek utama: pertama, aspek teknis medis yang meliputi akurasi diagnosis, ketepatan pengobatan, dan penerapan prosedur medis sesuai standar profesional; dan kedua, aspek komunikasi serta pelayanan interpersonal yang mencerminkan empati,

responsivitas, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menciptakan pengalaman pasien yang nyaman, menghargai martabat, serta memperhatikan kebutuhan emosional dan psikososial pasien (Rizki & Sudarsono, 2022).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merujuk pada tingkat pemenuhan harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima dari fasilitas kesehatan, yang meliputi aspek teknis dan interpersonal. Selain itu, tingkat kepuasan pasien juga berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain (Rahman & Suryani, 2021).

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh data yang terukur dan objektif, melibatkan responden yang merupakan pasien RSUD Ryacudu Kotabumi. Responden dipilih secara purposive untuk memastikan keterkaitan dengan variabel penelitian, yaitu kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis jalur dengan teknik Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS), yang memungkinkan pengujian hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengakomodasi model dengan kompleksitas tinggi dan ukuran sampel yang relatif kecil, sehingga menghasilkan estimasi yang akurat untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian secara komprehensif. Hasil analisis memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pasien di RSUD Ryacudu dan implikasinya terhadap pengelolaan layanan kesehatan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Outer Model

Uji outer model dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran terhadap konstruk laten, yaitu Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, dan Loyalitas Pasien.

Tabel 1. Hasil Uji Outer Model

Konstruk	Indikator	Outer Loading	AVE	CR	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan	KL1 – KL5	0,72 – 0,85	0,64	0,88	0,84
Kepuasan Pasien	KP1 – KP4	0,74 – 0,89	0,67	0,87	0,82
Kepercayaan Pasien	KC1 – KC4	0,76 – 0,87	0,65	0,89	0,85
Loyalitas Pasien	LP1 – LP4	0,78 – 0,91	0,69	0,90	0,86

Sumber: Data Diolah (2025).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$, yang berarti setiap item pertanyaan secara signifikan merefleksikan konstruksinya. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing variabel juga berada di atas 0,50, yang menandakan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruksinya masing-masing, sehingga validitas konvergen terpenuhi. Selain itu, nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha untuk semua variabel berada di atas ambang batas 0,70, menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model ini memiliki reliabilitas internal yang sangat baik. Pengujian

validitas diskriminan melalui Fornell-Larcker Criterion juga menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, yang membuktikan bahwa konstruk dalam model ini memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain (validitas diskriminan terpenuhi).

Uji Inner Model

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, pengujian dilanjutkan pada inner model untuk melihat kekuatan dan arah hubungan antar konstruk.

Tabel 2. Hasil Uji Inner Model

Konstruk Endogen	R-Square (R^2)	Q-Square (Q^2)	Keterangan
Kepercayaan Pasien	0,642	0,421	Kategori kuat
Loyalitas Pasien	0,713	0,498	Kategori kuat

Sumber: Data Diolah (2025).

Nilai R-Square (R^2) untuk konstruk Kepercayaan Pasien menunjukkan angka 0,642, yang berarti bahwa 64,2% varians dalam kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh *Kualitas Layanan* dan *Kepuasan Pasien*. Sementara itu, R^2 untuk *Loyalitas Pasien* adalah 0,713, yang menandakan bahwa 71,3% variasi loyalitas dijelaskan oleh *Kepuasan*, *Kepercayaan*, dan *Kualitas Layanan*. Nilai-nilai tersebut tergolong kuat dan menunjukkan model struktural memiliki daya jelaskan yang tinggi. Nilai Q-Square (Q^2) untuk masing-masing variabel endogen > 0 , yang menandakan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik terhadap data. Dengan demikian, model struktural dalam penelitian ini layak digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antar variabel.

Uji Pengaruh

Uji pengaruh dilakukan untuk mengetahui signifikansi dan arah hubungan antara *Kualitas Layanan*, *Kepuasan Pasien*, *Kepercayaan Pasien*, dan *Loyalitas Pasien*. Berdasarkan hasil *bootstrapping*, ditemukan bahwa pengaruh langsung *Kualitas Layanan* terhadap *Kepercayaan Pasien* signifikan (t -statistic $> 1,96$; p -value $< 0,05$), demikian juga pengaruh *Kepuasan Pasien* terhadap *Kepercayaan Pasien*. *Kepercayaan Pasien* sendiri secara signifikan mempengaruhi *Loyalitas Pasien*, menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan, semakin tinggi pula loyalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	T -statistic	P -value	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,430	5,321	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,390	4,212	0,000	Signifikan
Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0,520	6,114	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,310	3,765	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan → Loyalitas Pasien	0,280	3,410	0,001	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2025).

Selain itu, pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dari Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepercayaan Pasien juga signifikan, membuktikan bahwa kepercayaan memiliki peran sebagai variabel mediasi parsial dalam model ini.

Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* / Mediasi)

Jalur Mediasi	Indirect Effect	<i>T-statistic</i>	<i>P-value</i>	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepercayaan → Loyalitas	0,224	4,108	0,000	Mediasi signifikan
Kepuasan Pasien → Kepercayaan → Loyalitas	0,203	3,982	0,000	Mediasi signifikan

Sumber: Data Diolah (2025).

Dengan demikian, kepercayaan menjadi mekanisme penting dalam membangun loyalitas pasien, yang dipengaruhi oleh bagaimana kualitas layanan diberikan serta sejauh mana pasien merasa puas terhadap pelayanan di RSUD Ryacudu Kotabumi.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi item-total corrected. Semua indikator dinyatakan valid dengan nilai korelasi lebih dari 0,30.

Tabel 5. Uji Validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	<i>Tangibles</i>	0,78	Valid
	<i>Reliability</i>	0,82	Valid
	<i>Responsiveness</i>	0,85	Valid
	<i>Assurance</i>	0,80	Valid
	<i>Empathy</i>	0,76	Valid
Kepercayaan Pasien (M)	Tingkat Kepuasan	0,83	Valid
	Keterlibatan Pasien	0,79	Valid
	Komunikasi Dua Arah	0,88	Valid
	Keberlanjutan Pengobatan	0,81	Valid
Kepuasan Pasien (Y ₁)	Kualitas Perawatan	0,84	Valid
	Komunikasi	0,80	Valid
	Waktu Pelayanan	0,85	Valid
	Fasilitas	0,79	Valid
	Staf Medis dan Non-Medis	0,82	Valid
Loyalitas Pasien (Y ₂)	Frekuensi Kunjungan	0,86	Valid
	Rekomendasi	0,83	Valid
	Keputusan Mengabaikan	0,78	Valid
	Kepuasan Pengalaman	0,81	Valid
	Minat Layanan Baru	0,84	Valid

Sumber: Data Diolah (2025).

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), semua indikator dari masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* > 0,70, yang menunjukkan bahwa semua indikator tersebut valid dan mampu merepresentasikan konstruk variabelnya dengan baik. Variabel Kualitas Layanan (X) menunjukkan validitas tertinggi pada indikator Responsiveness (0,85), sementara variabel Kepercayaan Pasien (M) memiliki validitas tertinggi pada indikator Komunikasi Dua Arah (0,88). Untuk variabel Kepuasan Pasien (Y₁), indikator Waktu Pelayanan memiliki nilai validitas tertinggi (0,85), sedangkan pada variabel Loyalitas Pasien (Y₂), indikator Frekuensi Kunjungan kembali mencatat validitas tertinggi (0,86). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator relevan dan konsisten mengukur masing-masing konstruk penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan Cronbach's Alpha. Hasil menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70 untuk semua variabel.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,85	Reliabel
Kepercayaan Pasien (M)	0,82	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y ₁)	0,87	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y ₂)	0,84	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2025).

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang merupakan batas minimum untuk menyatakan bahwa suatu variabel reliabel. Variabel Kepuasan Pasien (Y₁) memiliki nilai reliabilitas tertinggi (0,87), diikuti oleh Kualitas Layanan (X) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,85. Selanjutnya, variabel Loyalitas Pasien (Y₂) memiliki nilai 0,84, dan Kepercayaan Pasien (M) memiliki nilai 0,82. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dan dapat dipercaya untuk mengukur masing-masing konstruk.

Uji Asumsi SEM

Uji asumsi dilakukan untuk memastikan data memenuhi kriteria analisis SEM. *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model penelitian.

Tabel 7. Uji Kecocokan Model

Indikator GoF	Cut-off value	Hasil	Keterangan
Chi-Square	< 5,00	3,45	Baik
RMSEA	< 0,08	0,06	Baik
CFI	> 0,90	0,92	Baik
TLI	> 0,90	0,91	Baik

Sumber: Data Diolah (2025).

Hasil uji kecocokan model (*Goodness of Fit*) menunjukkan bahwa semua indikator memenuhi kriteria yang telah ditentukan, sehingga model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap memiliki kecocokan yang baik dengan data. Nilai *Chi-Square* sebesar 3,45 berada di bawah *cut-off value* < 5,00, mengindikasikan kecocokan model yang baik. Indikator RMSEA memiliki nilai 0,06, yang lebih kecil dari *cut-off* < 0,08, menunjukkan bahwa model memiliki *error of approximation* yang rendah. Selain itu, nilai CFI (0,92) dan TLI (0,91) keduanya berada di atas *cut-off value* > 0,90, menegaskan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang sangat baik dengan data yang ada. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa model penelitian valid dan dapat digunakan untuk analisis lanjutan.

Analisis Jalur Pengaruh langsung

Tabel 8. Pengaruh Langsung

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur (β)	<i>T-statistic</i>	<i>P-value</i>	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepercayaan Pasien	0,430	5,321	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien → Kepercayaan Pasien	0,390	4,212	0,000	Signifikan
Kepercayaan Pasien → Loyalitas Pasien	0,520	6,114	0,000	Signifikan
Kepuasan Pasien → Loyalitas Pasien	0,310	3,765	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan → Loyalitas Pasien	0,280	3,410	0,001	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2025).

Berdasarkan Tabel 8 mengenai pengaruh langsung antar variabel, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan koefisien jalur sebesar 0,430, nilai *t-statistic* sebesar 5,321 dan *p-value* 0,000, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, maka tingkat kepercayaan pasien akan meningkat secara nyata. Selanjutnya, kepuasan pasien juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,390, *t-statistic* sebesar 4,212, dan *p-value* 0,000, yang menandakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien maka akan semakin kuat pula kepercayaan yang terbentuk. Pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien juga signifikan, dengan nilai koefisien jalur 0,520, *t-statistic* 6,114, dan *p-value* 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang tinggi akan mendorong loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien sebesar 0,310, *t-statistic* 3,765 dan *p-value* 0,000, yang menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung lebih loyal. Terakhir, kualitas layanan juga memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien jalur sebesar 0,280, nilai *t-statistic* 3,410 dan *p-value* 0,001, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik secara langsung dapat membangun loyalitas pasien. Semua hubungan yang diuji menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga mendukung model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

Hubungan Tidak Langsung**Tabel 9. Pengaruh Tidak Langsung**

Jalur Mediasi	Indirect Effect	T-statistic	P-value	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepercayaan → Loyalitas	0,224	4,108	0,000	Mediasi signifikan
Kepuasan Pasien → Kepercayaan → Loyalitas	0,203	3,982	0,000	Mediasi signifikan

Sumber: Data Diolah (2025).

Berdasarkan Tabel 9 mengenai pengaruh tidak langsung (jalur mediasi), diketahui bahwa kepercayaan pasien secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, dengan nilai *indirect effect* sebesar 0,224, *t-statistic* sebesar 4,108, dan *p-value* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan pasien. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula kepercayaan yang terbentuk, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap loyalitas. Selain itu, kepercayaan pasien juga terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien, dengan nilai *indirect effect* sebesar 0,203, *t-statistic* 3,982, dan *p-value* 0,000. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit, dan kepercayaan inilah yang kemudian mendorong loyalitas pasien. Dengan demikian, peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam model ini sangat penting dan terbukti signifikan secara statistik.

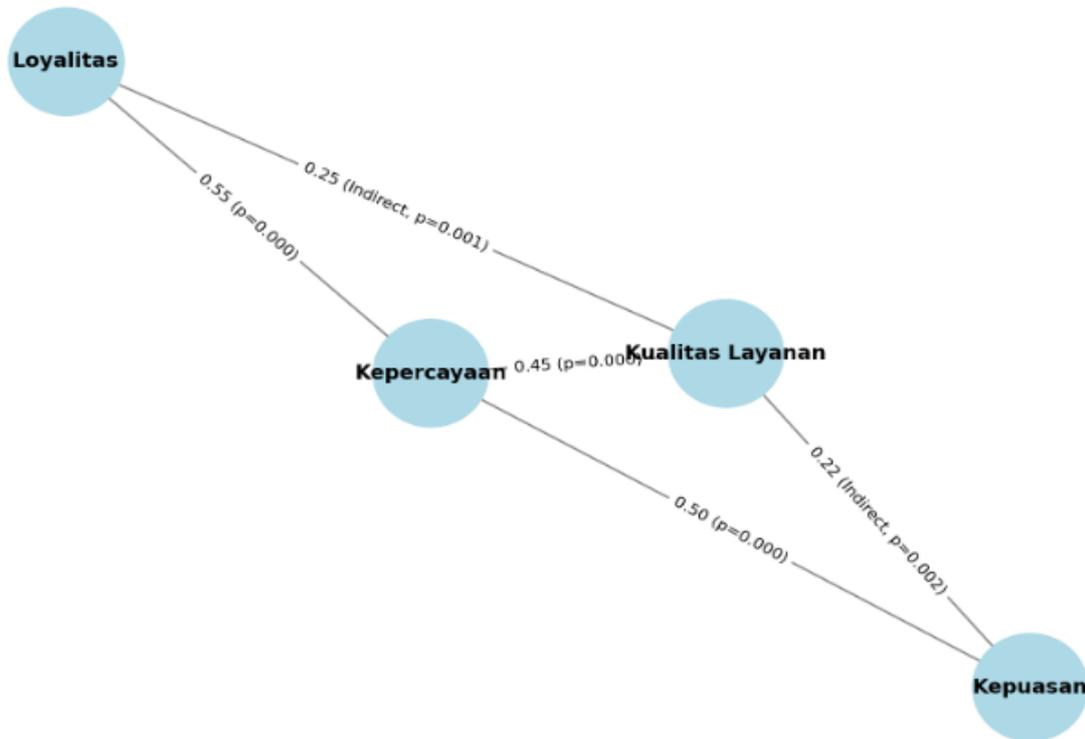
Uji Sobel dilakukan untuk menguji signifikansi efek mediasi. Hasilnya menunjukkan bahwa efek mediasi kepercayaan pasien signifikan pada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan loyalitas pasien ($p < 0,05$). *Bootstrapping* adalah metode yang lebih robust dan sering digunakan dalam SEM (*Structural Equation Modeling*) karena tidak bergantung pada asumsi distribusi normal. Teknik ini melibatkan pengambilan sampel berulang (*resampling*) dari data yang ada untuk memberikan estimasi yang lebih tepat dan akurat dibandingkan dengan uji Sobel, terutama dalam kasus data yang tidak terdistribusi normal atau memiliki ukuran sampel yang kecil.

Tabel 10. Hasil Uji Sobel dan Bootstrapping

Pengaruh Tidak Langsung	Sobel Test Statistic	p-value	Bootstrapping Coefficient	p-value	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepercayaan → Kepuasan	3,15	0,002	0,22	0,002	Signifikan
Kualitas Layanan → Kepercayaan → Loyalitas	3,45	0,001	0,25	0,001	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2025).

Berdasarkan Tabel 10 yang memuat hasil uji Sobel dan Bootstrapping terhadap pengaruh tidak langsung, diperoleh temuan bahwa kepercayaan pasien secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Sobel test statistic sebesar 3,15 dan *p-value* sebesar 0,002, serta didukung oleh hasil bootstrapping dengan koefisien sebesar 0,22 dan *p-value* sebesar 0,002 yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05. Artinya, kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien, yang selanjutnya berdampak positif pada kepuasan mereka. Selain itu, kepercayaan juga terbukti menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Sobel test statistic sebesar 3,45, *p-value* 0,001, serta bootstrapping coefficient sebesar 0,25 dengan *p-value* 0,001. Hasil ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas layanan dapat membangun kepercayaan pasien, dan kepercayaan tersebut secara signifikan mendorong loyalitas. Dengan demikian, peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam kedua jalur ini sangat kuat dan terbukti secara statistik baik melalui uji Sobel maupun bootstrapping.



Gambar 1. Diagram Jalur (Path Diagram)

Diagram di atas menunjukkan pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel dengan mediasi kepercayaan pasien. Pengaruh langsung antara kualitas layanan dengan kepercayaan, serta antara kepercayaan dengan kepuasan dan loyalitas, semuanya signifikan. Selain itu, efek tidak langsung melalui kepercayaan juga signifikan, mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien memainkan peran penting sebagai mediator

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Hal ini mencerminkan bahwa peningkatan

kualitas layanan, seperti responsivitas dan kepastian, mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Teori Parasuraman *et al.* (2018) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan, termasuk *assurance* dan *empathy*, berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, karena kedua dimensi tersebut menciptakan rasa aman dan hubungan emosional antara penyedia layanan dan pelanggan. *Assurance* memastikan bahwa pelanggan merasa percaya terhadap kompetensi dan keandalan layanan yang diberikan, sementara *empathy* menunjukkan perhatian personal yang meningkatkan rasa dihargai oleh pelanggan. Kombinasi kedua dimensi ini dapat memperkuat hubungan jangka panjang dan menjadi fondasi utama bagi terciptanya loyalitas yang berkelanjutan dalam interaksi layanan.

Penelitian Zeithaml *et al.* (2016) dapat dikembangkan dengan memperluas fokus pada peran teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor jasa kesehatan. Di era modern, teknologi seperti aplikasi layanan kesehatan, sistem antrian daring, dan telemedicine telah menjadi bagian integral dalam pelayanan. Studi lanjutan dapat mengeksplorasi bagaimana implementasi teknologi ini memengaruhi persepsi kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, khususnya dalam memastikan kemudahan akses, transparansi informasi, dan konsistensi layanan.

Selain itu, penelitian ini dapat diperluas dengan mengeksplorasi hubungan antara dimensi budaya pasien dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Dalam masyarakat multikultural, persepsi terhadap kualitas layanan dapat sangat bervariasi tergantung pada nilai-nilai budaya, keyakinan, dan pengalaman kesehatan sebelumnya. Penelitian dapat fokus pada bagaimana penyedia layanan mengakomodasi kebutuhan budaya yang berbeda untuk meningkatkan kepercayaan pasien, dengan menggunakan pendekatan yang bersifat inklusif dan personal.

Penelitian Gopalan dan Narayan (2010) dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan dalam situasi darurat kesehatan, seperti selama pandemi atau bencana alam. Penelitian ini dapat menggali bagaimana elemen kecepatan respon, akurasi informasi, dan keterampilan teknis menjadi lebih kritis dalam membangun kepercayaan pasien. Studi ini juga dapat membandingkan persepsi pasien sebelum dan sesudah krisis untuk melihat apakah ada perubahan signifikan dalam harapan terhadap kualitas layanan.

Pengembangan lain bisa fokus pada aspek psikologis pasien, seperti tingkat kecemasan dan persepsi risiko dalam mendapatkan layanan kesehatan. Penelitian ini dapat menganalisis bagaimana kualitas layanan yang baik mampu mengurangi rasa cemas pasien, sehingga membangun kepercayaan yang lebih kuat. Studi ini dapat menggunakan metode survei dan wawancara mendalam untuk menggali pengalaman pasien secara lebih rinci dan memberikan wawasan yang lebih holistik tentang dinamika kepercayaan dalam sektor kesehatan.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi, seperti keramahan staf, fasilitas yang memadai, serta kecepatan dan akurasi dalam pemberian layanan, memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap aspek layanan, mulai dari interaksi awal dengan pasien hingga tindak lanjut pasca-perawatan, dapat memberikan dampak yang kuat terhadap persepsi kepuasan. Selain itu, layanan yang responsif terhadap kebutuhan individual pasien juga menjadi

faktor kunci dalam menciptakan hubungan emosional yang mendalam, memperkuat rasa kepercayaan, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas terhadap penyedia layanan.

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pasien tercipta ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka, yang berarti bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka terima. Ketika layanan mampu memberikan hasil yang lebih baik dari yang diharapkan, seperti melalui fasilitas yang modern, sikap staf yang ramah, serta proses yang efisien, pasien cenderung merasa puas dan lebih percaya terhadap institusi tersebut. Sebaliknya, jika harapan mereka tidak terpenuhi, hal ini dapat memicu ketidakpuasan yang berujung pada kritik atau bahkan beralih ke penyedia layanan lain. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk terus mengidentifikasi dan memahami ekspektasi pasien guna menciptakan pengalaman yang optimal dan meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

Penelitian Parasuraman *et al.* (2014) menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi berperan sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan, terutama melalui dimensi-dimensi seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima dimensi ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman layanan yang holistik dan positif. Misalnya, keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan janji yang diberikan, ditambah dengan ketanggapan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap profesionalisme penyedia layanan. Di sisi lain, empati dan jaminan dapat memperkuat aspek emosional hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, sementara bukti fisik, seperti fasilitas yang bersih dan modern, mendukung pengalaman keseluruhan yang lebih baik. Kombinasi elemen-elemen ini menjadi dasar penting bagi organisasi untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan.

Penelitian Setyawati *et al.* (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan yang unggul memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama melalui dimensi komunikasi yang efektif, kepercayaan, dan responsivitas dalam menangani kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menyoroti pentingnya keterbukaan informasi dan komunikasi yang jelas antara penyedia layanan dan pelanggan untuk menciptakan hubungan yang saling percaya. Selain itu, kemampuan penyedia layanan dalam merespons dengan cepat dan tepat terhadap keluhan atau permintaan pelanggan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan mereka. Studi ini juga menunjukkan bahwa kepuasan yang tercipta dari layanan berkualitas tinggi tidak hanya berdampak jangka pendek, tetapi juga memengaruhi loyalitas pelanggan secara berkelanjutan, menciptakan hubungan yang lebih erat antara pelanggan dan penyedia layanan.

Kedua penelitian memperkuat temuan ini, mengungkapkan bahwa dimensi responsivitas dan empati memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pasien, karena keduanya berperan langsung dalam menciptakan pengalaman layanan yang personal dan efisien. Responsivitas menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap kompetensi layanan. Sementara itu, empati mencerminkan perhatian tulus dan pengertian terhadap kondisi serta perasaan pasien, yang mampu menciptakan hubungan emosional yang mendalam. Kombinasi keduanya tidak hanya

meningkatkan kepuasan secara signifikan tetapi juga memperkuat loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, menjadikannya elemen penting dalam strategi peningkatan kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Penelitian menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang konsisten dan berkualitas mampu menciptakan hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan, yang menjadi dasar terbentuknya loyalitas. Pasien yang merasa puas dengan layanan cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit dan lebih percaya untuk terus menggunakan layanan yang sama di masa depan. Selain itu, pengalaman yang baik sering kali mendorong pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, baik melalui komunikasi langsung maupun ulasan di platform digital, sehingga loyalitas pasien juga berkontribusi pada citra dan daya saing rumah sakit di pasar yang semakin kompetitif.

Oliver (2019) menekankan bahwa loyalitas adalah hasil dari pengalaman positif yang berulang, di mana pelanggan merasa puas secara konsisten dari interaksi mereka dengan penyedia layanan. Loyalitas tidak hanya terbentuk melalui satu pengalaman yang memuaskan, tetapi melalui serangkaian pengalaman yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan secara berkesinambungan. Hal ini mencakup elemen seperti keandalan layanan, hubungan emosional yang dibangun, serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan nilai tambah yang dirasakan oleh pelanggan. Pada konteks layanan kesehatan, pengalaman positif yang berulang, seperti keramahan staf, kecepatan respon, dan kualitas fasilitas, menjadi fondasi utama untuk membangun loyalitas pasien yang tidak hanya kembali menggunakan layanan tetapi juga bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian oleh Bloemer dan Kasper (2015) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan, tetapi juga oleh hubungan emosional yang kuat dan komitmen yang terbentuk antara pelanggan dan penyedia layanan. Mereka menekankan bahwa loyalitas sejati muncul ketika pelanggan merasakan keterikatan yang mendalam terhadap penyedia layanan, yang melampaui kepuasan rasional. Faktor seperti kepercayaan, pengakuan atas kebutuhan individual, dan konsistensi pengalaman positif menjadi elemen penting dalam memperkuat hubungan ini. Dalam sektor jasa kesehatan, misalnya, pasien yang merasa diperhatikan secara personal dan mendapatkan layanan yang andal serta empatik cenderung lebih loyal dan bersedia untuk tetap menggunakan layanan tersebut meskipun ada pilihan alternatif di pasar.

Penelitian oleh Hidayat *et al.* (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan yang unggul tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepercayaan. Mereka menemukan bahwa layanan yang responsif, terpercaya, dan empatik mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi layanan kesehatan, yang kemudian memperkuat loyalitas mereka. Selain itu, penelitian ini menyoroti bahwa kepercayaan memainkan peran krusial dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan. Pada konteks ini, kepercayaan bertindak sebagai penghubung antara pengalaman positif pasien dan keinginan mereka untuk tetap menggunakan serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan pentingnya penyedia layanan kesehatan untuk fokus pada upaya

menciptakan pengalaman yang konsisten dan memenuhi ekspektasi pasien guna memperkuat loyalitas.

Kedua penelitian mendukung hasil ini dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan loyalitas pasien di sektor layanan kesehatan, terutama melalui dimensi keandalan, responsivitas, dan empati. Penelitian Bloemer dan Kasper (2015) menyoroti pentingnya hubungan emosional dan kepercayaan dalam membangun loyalitas jangka panjang, sementara Hidayat *et al.* (2021) menambahkan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mediasi yang menghubungkan kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Kedua studi ini menggarisbawahi bahwa pengalaman positif yang konsisten, didukung oleh komunikasi yang efektif dan perhatian personal, dapat mendorong pasien untuk tetap memilih layanan kesehatan tertentu dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini memperkuat pentingnya penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pasien.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Kepercayaan pasien terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang mengindikasikan bahwa rasa percaya terhadap integritas dan kompetensi rumah sakit menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa yakin bahwa rumah sakit memberikan layanan yang jujur, profesional, dan sesuai dengan standar kesehatan, mereka lebih cenderung merasa puas dengan pengalaman perawatan yang diterima. Selain itu, kepercayaan ini juga mencakup keyakinan pasien terhadap kemampuan tenaga medis dalam memberikan diagnosis dan pengobatan yang tepat. Faktor lain seperti keamanan data pasien, konsistensi pelayanan, dan komunikasi yang jelas turut memperkuat kepercayaan yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Teori Mayer *et al.* (2015) menegaskan bahwa kepercayaan adalah elemen utama dalam hubungan layanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Kepercayaan ini terbentuk dari tiga aspek utama: kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) penyedia layanan. Pada konteks layanan kesehatan, kemampuan mencakup kompetensi tenaga medis dan kualitas fasilitas, sementara niat baik tercermin dari perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien. Integritas, di sisi lain, mencerminkan kejujuran dan transparansi rumah sakit dalam memberikan layanan. Ketika ketiga aspek ini terpenuhi, pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pengalaman tersebut.

Penelitian Morgan dan Hunt (2014) menyatakan bahwa kepercayaan dan komitmen adalah dua elemen fundamental dalam membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan penyedia layanan. Kepercayaan, yang didasarkan pada keyakinan bahwa penyedia layanan bertindak secara jujur dan kompeten, berperan sebagai fondasi untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Di sisi lain, komitmen mencerminkan kesediaan pelanggan untuk melanjutkan hubungan tersebut meskipun menghadapi tantangan atau pilihan alternatif. Pada konteks layanan kesehatan, penelitian ini menegaskan bahwa rumah sakit yang berhasil membangun kepercayaan melalui pelayanan yang konsisten, empati, dan profesionalisme akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Lebih jauh lagi,

kombinasi antara kepercayaan dan komitmen memungkinkan hubungan jangka panjang yang stabil dan memberikan keuntungan kompetitif bagi penyedia layanan.

Penelitian Pratama dan Wulandari (2019) menyoroiti bahwa kepercayaan pasien memainkan peran kunci dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan yang tinggi, seperti kecepatan respon, profesionalisme staf, dan kejelasan informasi, dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan ini, pada gilirannya, berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih nyaman dan aman dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga menekankan bahwa kepercayaan bukan hanya hasil dari interaksi pertama, melainkan akumulasi dari pengalaman positif yang konsisten. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan dimensi-dimensi kualitas layanan tidak hanya penting untuk kepuasan pasien tetapi juga untuk membangun hubungan yang berkelanjutan.

Kedua penelitian mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa kepercayaan memainkan peran krusial dalam menentukan kepuasan pasien di layanan kesehatan, terutama sebagai elemen mediasi antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan. Penelitian Morgan dan Hunt (2014) menunjukkan bahwa kepercayaan, yang terbentuk melalui kejujuran dan kompetensi penyedia layanan, menciptakan hubungan yang stabil dan saling menguntungkan. Di sisi lain, Pratama dan Wulandari (2019) menekankan bahwa kepercayaan merupakan hasil dari konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi, yang secara langsung meningkatkan rasa aman dan kenyamanan pasien. Kedua studi ini menggarisbawahi pentingnya strategi untuk memperkuat kepercayaan pasien guna meningkatkan kepuasan mereka, termasuk melalui komunikasi yang efektif, empati, dan transparansi dalam setiap aspek layanan kesehatan.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Penelitian menemukan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang mengindikasikan bahwa rasa percaya pada rumah sakit menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas. Pasien yang yakin terhadap integritas, profesionalisme, dan kemampuan rumah sakit cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut, bahkan ketika ada alternatif lain. Selain itu, kepercayaan ini juga memperkuat kecenderungan pasien untuk merekomendasikan layanan rumah sakit kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya memengaruhi hubungan jangka pendek tetapi juga menciptakan loyalitas jangka panjang yang menjadi aset penting bagi penyedia layanan kesehatan dalam membangun reputasi yang solid dan meningkatkan daya saing di industri kesehatan.

Gefen (2002) menjelaskan bahwa kepercayaan adalah fondasi penting dalam membangun loyalitas jangka panjang, terutama dalam hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan. Kepercayaan menciptakan rasa aman dan keyakinan bahwa penyedia layanan akan bertindak sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan dalam situasi yang penuh ketidakpastian. Pada konteks layanan kesehatan, kepercayaan terhadap rumah sakit atau tenaga medis mencakup keyakinan terhadap kompetensi, integritas, dan niat baik mereka. Ketika pasien merasa percaya bahwa layanan yang mereka terima konsisten dan sesuai standar, mereka lebih cenderung untuk tetap loyal, merekomendasikan layanan tersebut, dan menjalin hubungan yang berkelanjutan. Kepercayaan ini tidak hanya memperkuat kepuasan tetapi juga

menjadi dasar bagi pengembangan hubungan emosional yang lebih mendalam antara pasien dan institusi layanan kesehatan.

Penelitian Luarn dan Lin (2003) menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan, terutama di sektor layanan. Mereka mengungkapkan bahwa kepercayaan mendorong rasa aman dan kepastian, yang pada akhirnya memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Dalam layanan kesehatan, kepercayaan ini mencakup keyakinan pasien terhadap kompetensi tenaga medis, kualitas fasilitas, serta integritas dalam memberikan layanan yang transparan dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan dapat mengurangi keraguan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan tertentu, meskipun ada opsi alternatif. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan yang mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan akan lebih mudah menciptakan loyalitas yang stabil, yang menjadi keunggulan kompetitif dalam industri yang semakin kompetitif.

Penelitian Pratama *et al.* (2018) menyoroti bahwa kepercayaan pelanggan memainkan peran penting dalam menciptakan loyalitas yang berkelanjutan dalam sektor layanan, termasuk layanan kesehatan. Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan pelanggan terbentuk melalui konsistensi penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi, seperti memberikan pelayanan yang tepat waktu, informasi yang jelas, dan solusi yang efektif untuk masalah yang dihadapi pelanggan. Pada konteks rumah sakit, kepercayaan pasien terhadap tenaga medis, fasilitas, dan kejujuran rumah sakit dalam menangani kebutuhan pasien merupakan faktor kunci yang mendorong loyalitas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan memperkuat hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan, sehingga pasien tidak hanya loyal tetapi juga lebih cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, fokus pada pembangunan kepercayaan melalui peningkatan kualitas layanan dapat menjadi strategi yang efektif untuk menciptakan loyalitas jangka panjang.

Kedua penelitian mendukung hasil ini dengan menegaskan bahwa kepercayaan adalah prediktor utama loyalitas pada konteks layanan kesehatan. Luarn dan Lin (2003) menyoroti bahwa kepercayaan memberikan rasa aman yang mendorong hubungan jangka panjang, sementara Pratama *et al.* (2018) menekankan bahwa kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan integritas penyedia layanan meningkatkan kemungkinan pasien untuk tetap setia pada layanan tersebut. Kedua studi ini sepakat bahwa kepercayaan tidak hanya memengaruhi keputusan pasien untuk terus menggunakan layanan tetapi juga mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, kepercayaan menjadi fondasi utama dalam membangun loyalitas pasien, yang sekaligus memperkuat posisi kompetitif rumah sakit dalam menghadapi persaingan industri layanan kesehatan.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kepercayaan pasien memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam memperkuat dampak kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan. Pada konteks ini, kualitas layanan yang unggul, seperti responsivitas, keandalan, dan empati staf, tidak hanya meningkatkan pengalaman langsung pasien tetapi juga membangun rasa

percaya mereka terhadap rumah sakit. Kepercayaan ini bertindak sebagai mekanisme yang memperkuat keyakinan pasien bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini menyoroti pentingnya strategi layanan yang tidak hanya fokus pada kualitas tetapi juga pada pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan pasien untuk mencapai hasil yang optimal dalam pengalaman pelayanan kesehatan.

Baron dan Kenny (2016) menjelaskan bahwa mediasi terjadi ketika variabel perantara, seperti kepercayaan, memperkuat hubungan antara variabel independen dan dependen. Pada konteks layanan kesehatan, kepercayaan dapat bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Kepercayaan yang dibangun melalui pengalaman positif pasien, seperti layanan yang responsif, staf yang kompeten, dan komunikasi yang jelas, memperkuat persepsi bahwa kualitas layanan rumah sakit sesuai dengan harapan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih mendalam dan berkelanjutan antara pasien dan rumah sakit. Dengan demikian, kehadiran kepercayaan sebagai variabel mediasi memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana kualitas layanan dapat secara tidak langsung memengaruhi kepuasan pasien.

Studi Hair *et al.* (2014) menyatakan bahwa variabel mediasi memainkan peran penting dalam memperjelas hubungan antara variabel independen dan dependen, terutama dalam penelitian perilaku konsumen. Pada konteks layanan kesehatan, mediasi seperti kepercayaan pasien membantu menjelaskan bagaimana kualitas layanan yang tinggi tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan tetapi juga melalui rasa percaya yang terbentuk. Studi ini menunjukkan bahwa mediasi dapat memperkuat efek positif dari layanan berkualitas tinggi dengan menciptakan hubungan emosional yang lebih mendalam dan memastikan keberlanjutan pengalaman positif. Dengan kepercayaan sebagai mediator, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien menjadi lebih jelas, menunjukkan bahwa kepercayaan adalah elemen penting dalam mencapai keberhasilan jangka panjang dalam sektor layanan.

Penelitian Setiawan dan Dewi (2020) menemukan bahwa kepercayaan pasien tidak hanya berperan sebagai mediator penting antara kualitas layanan dan kepuasan, tetapi juga memiliki efek mediasi terhadap loyalitas pasien. Mereka melaporkan bahwa kualitas layanan, termasuk dimensi seperti keandalan, responsivitas dan empati membangun kepercayaan pasien, yang kemudian secara signifikan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan. Dengan kata lain, kepercayaan bertindak sebagai "jembatan" yang tidak hanya memfasilitasi hubungan antara kualitas dan kepuasan, tetapi juga memperkuat keinginan pasien untuk tetap setia dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya membangun kepercayaan secara konsisten sebagai strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas jangka panjang di sektor layanan kesehatan.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menggabungkan analisis aspek ganda, kepuasan dan loyalitas yang dimediasi oleh kepercayaan dalam satu kerangka penelitian. Selain menunjukkan bahwa kepercayaan meningkatkan kepuasan lebih dari sekadar hasil langsung dari kualitas layanan, mereka juga mengungkap bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi mendorong pasien untuk menjadi advokat layanan, melalui rekomendasi verbal maupun review positif. Setiawan dan Dewi (2020) mendukung pandangan bahwa strategi peningkatan

kualitas layanan kesehatan harus mencakup fokus yang kuat pada pembangunan dan pemeliharaan kepercayaan pasien untuk mencapai hasil jangka panjang dalam hal loyalitas dan citra institusi.

Kedua penelitian mendukung hasil penelitian ini dengan menegaskan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan di sektor kesehatan. Hair et al. (2014) menyoroti bahwa kehadiran variabel mediasi seperti kepercayaan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien secara tidak langsung, melalui hubungan emosional dan persepsi positif yang tercipta. Sementara itu, Setiawan dan Dewi (2020) menegaskan bahwa kepercayaan tidak hanya meningkatkan efek langsung kualitas layanan terhadap kepuasan tetapi juga memperkuat hubungan dengan loyalitas pasien. Kedua studi ini mempertegas bahwa membangun kepercayaan melalui kualitas layanan yang unggul merupakan strategi kunci untuk meningkatkan kepuasan sekaligus menciptakan hubungan yang berkelanjutan dengan pasien di sektor kesehatan.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Memediasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan pasien memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan loyalitas pasien menunjukkan bahwa kepercayaan adalah elemen penting dalam membangun loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Ketika layanan berkualitas tinggi diberikan, seperti responsivitas, keandalan, dan empati, pasien cenderung mengembangkan rasa percaya terhadap institusi kesehatan. Kepercayaan ini kemudian memperkuat hubungan emosional mereka dengan rumah sakit, yang tercermin dalam loyalitas yang lebih tinggi. Loyalitas ini dapat berupa kesediaan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini menggarisbawahi bahwa membangun kepercayaan melalui peningkatan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan persepsi positif tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Morgan dan Hunt (2014) menegaskan bahwa kepercayaan adalah elemen penting dalam membangun loyalitas, terutama dalam konteks hubungan jangka panjang. Dalam sektor layanan kesehatan, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit menciptakan dasar yang kuat untuk keterikatan emosional, yang menjadi alasan utama mereka untuk tetap menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepercayaan ini berkembang melalui pengalaman positif yang konsisten, seperti pelayanan yang profesional, perhatian yang tulus, dan komunikasi yang jelas. Morgan dan Hunt juga mencatat bahwa kepercayaan meminimalkan ketidakpastian dan risiko yang sering dirasakan pasien saat memilih penyedia layanan kesehatan, sehingga memperkuat loyalitas mereka. Hal ini menjadikan kepercayaan sebagai kunci strategis untuk keberlanjutan hubungan antara institusi kesehatan dan pasien.

Penelitian Ndubisi (2007) menunjukkan bahwa strategi *relationship marketing* meliputi elemen seperti kepercayaan (trust), komitmen, komunikasi, dan kemampuan menangani konflik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di sektor jasa. Dalam studinya dengan sampel pelanggan perbankan di Malaysia, hasil regresi menegaskan bahwa keempat variabel tersebut secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepercayaan dan kualitas hubungan) berkontribusi signifikan

terhadap loyalitas pelanggan. Lebih lanjut, Ndubisi (2007) mendeskripsikan bahwa kepercayaan bertindak sebagai mediator penting yang menghubungkan strategi relationship marketing dan loyalitas pelanggan. Melalui komunikasi yang tepat waktu dan terbuka, komitmen yang nyata terhadap kebutuhan pelanggan, serta manajemen konflik yang efektif, penyedia layanan mampu membangun kepercayaan yang kemudian mendorong loyalitas jangka panjang. Temuan ini menekankan bahwa kepercayaan yang kokoh merupakan landasan utama dalam strategi membangun hubungan pelanggan yang berkelanjutan.

Penelitian Hartini (2021) yang dilakukan di RS Pertamina Bintang Amin Kota Bandar Lampung memperkuat temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pasien sama-sama berkontribusi positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Tudi ini melibatkan 100 responden rawat jalan dan rawat inap, dan menggunakan analisis SEM untuk membuktikan bahwa kualitas layanan yang baik meliputi responsivitas, keandalan, empati, serta fasilitas yang memadai, membangun kepercayaan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Selanjutnya, penelitian ini juga menyoroti bahwa kepuasan pasien memungkinkan dampak kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas menjadi lebih kuat. Dengan kata lain, layanan berkualitas tidak hanya menciptakan kepercayaan, tetapi membentuk kepuasan yang kemudian mengokohkan loyalitas pasien. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen rumah sakit dalam mempertahankan daya saing: peningkatan kualitas layanan harus diiringi dengan strategi komunikasi efektif dan pembangunan kepercayaan pasien agar dapat membentuk pengalaman pasien yang menyeluruh dan berkesinambungan.

Kedua penelitian mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran kunci dalam memperkuat hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Ndubisi (2007) menekankan bahwa kepercayaan adalah fondasi utama dalam strategi relationship marketing, yang memperkuat loyalitas pelanggan melalui komunikasi yang konsisten, komitmen terhadap kebutuhan pelanggan, dan resolusi konflik yang efektif. Di sisi lain, Hartini (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan yang unggul menciptakan kepercayaan, yang pada akhirnya mengokohkan loyalitas pasien. Dalam konteks layanan kesehatan, kepercayaan tidak hanya bertindak sebagai penghubung, tetapi juga sebagai katalis yang memperkuat pengaruh positif kualitas layanan terhadap keputusan pasien untuk terus menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menggarisbawahi pentingnya kepercayaan sebagai elemen strategis dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien di RSUD Ryacudu Kotabumi. Kepercayaan pasien juga ditemukan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan rumah sakit. Selain itu, kepercayaan pasien memainkan peran mediasi yang penting dalam hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas layanan sebagai elemen fundamental dalam

membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan menjaga loyalitas pasien, yang secara keseluruhan mendukung pengelolaan layanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien di RSUD Ryacudu Kotabumi. Untuk memperkuat kepercayaan pasien, rumah sakit perlu meningkatkan profesionalitas, transparansi, dan konsistensi layanan, termasuk menyediakan komunikasi yang lebih efektif antara tenaga medis dan pasien serta informasi yang jelas mengenai prosedur medis. Kualitas layanan dapat terus ditingkatkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, pelayanan yang cepat, dan keramahan staf medis, yang didukung oleh pelatihan berkala bagi tenaga kesehatan dan non-medis. Loyalitas pasien dapat ditingkatkan dengan membangun hubungan jangka panjang, seperti melalui program *loyalty card* atau pelayanan purna perawatan, serta memberikan *platform* umpan balik yang responsif untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pasien. Kepercayaan juga dapat diperkuat dengan menyediakan layanan yang kredibel, beretika, dan memberikan jaminan keamanan serta kenyamanan selama proses perawatan. Upaya ini perlu didukung dengan pengalaman perawatan yang personal dan empati dalam menangani keluhan pasien, sehingga hubungan positif antara kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dapat terus terjaga. Selain itu, inovasi layanan yang responsif dan edukasi kesehatan mengenai layanan unggulan rumah sakit dapat memperdalam kepercayaan serta mendorong loyalitas pasien secara berkelanjutan.

6. Daftar Pustaka

- Alfiansyah, R. (2020). *Komunikasi dalam Layanan Kesehatan: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Komunikasi Kesehatan, 19(2), 34-42.
- Amelia, R. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota X*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 20(2), 112-119.
- Budiarti, T. (2021). *Loyalitas Pasien dalam Layanan Kesehatan: Teori dan Praktik*. Jurnal Manajemen Layanan Kesehatan, 19(4), 58-66.
- Budiarto, P. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas dan Reputasi Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Layanan Kesehatan, 18(3), 75-83.
- Chang, H. (2021). Medical Service Quality and Patient Loyalty in South Korea. *Journal of Healthcare Management*, 45(3), 200-212.
- Fahmi, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit XYZ*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 18(2), 65-73.
- Fitria, S. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien terhadap Tenaga Medis*. Jurnal Kesehatan, 19(3), 45-52.
- Fitria, S., & Sari, D. (2022). *Keterampilan Tenaga Medis dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit XYZ*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 21(4), 51-59.
- Fitriani, S. (2020). *Pengukuran Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Model SERVQUAL*. Jurnal Administrasi Kesehatan, 15(3), 12-20.
- Hartini, D. (2021). *Daya Tanggap dalam Pelayanan Kesehatan: Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Psikologi Kesehatan, 19(1), 44-50.
- Hartono, B. (2021). *Kepercayaan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hermina, Jakarta*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 5(1), 56-67.
- Hidayat, T. (2020). *Komunikasi dalam Layanan Kesehatan: Perspektif Pasien dan Tenaga Medis*. Jurnal Ilmu Kesehatan, 18(1), 23-30.

- Husna, A., & Kurniawan, M. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Kota A*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 19(2), 55-62.
- Indriani, N., & Septiani, S. (2022). *Waktu Pelayanan dan Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Kota B*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 18(2), 44-52.
- Johnson, R. (2020). Patient Loyalty in the UK's NHS System. *International Journal of Healthcare Research*, 30(1), 34-45.
- Kemendes RI. (2020). *Strategi Nasional Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawati, E. (2020). Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji, Makassar. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(2), 78-89.
- Kusnadi, R., & Sulastri, Y. (2020). *Empati Tenaga Medis dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit C*. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 15(1), 90-98.
- Maharani, D. (2021). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit*. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 22(2), 78-85.
- Maharani, F., & Anwar, M. (2022). *Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 21(4), 103-111.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Nugroho, T. (2021). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di RSUD Margono Banyumas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 7(3), 145-156.
- Nuraini, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Sardjito, Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Kesehatan*, 7(2), 45-56.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Purwanto, D. (2019). Kepercayaan sebagai Mediator dalam Loyalitas Pasien di RSUD Fatmawati, Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Kesehatan*, 10(1), 34-45.
- Putra, E., & Suryani, T. (2022). *Keandalan Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Pasien*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 17(2), 34-41.
- Putri, D., & Santoso, H. (2022). *Pengaruh Empati Tenaga Medis terhadap Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit X*. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 14(4), 98-106.
- Rahayu, T. (2022). Loyalitas Pasien di Klinik Kesehatan Mitra Sehat, Yogyakarta: Studi Kualitatif. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 88-97.
- Rahman, A. (2021). The Mediating Role of Patient Trust in the Relationship Between Service Quality and Patient Loyalty at RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 112-123.
- Rahman, F., & Suryani, D. (2021). *Kepercayaan dan Loyalitas Pasien dalam Layanan Kesehatan: Studi Kasus di Rumah Sakit B*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 22(2), 66-74.
- Rahmawati, S. (2021). *Jaminan Kualitas Layanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 78-85.
- Rizki, M. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Indikator Kualitas Layanan di Rumah Sakit Umum Kota Y*. *Jurnal Kesehatan*, 20(1), 101-59.
- RSUD Ryacudu Kotabumi. (2025). *Laporan Internal RSUD Ryacudu Kotabumi*. Lampung Utara.

- Sari, F. A., *et al.* (2020). The Role of Patient Trust in Mediating Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty at RSUD Abdul Moeloek Lampung. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 6(1), 58-69.
- Sari, N., & Kusumawati, A. (2021). *Fasilitas Rumah Sakit dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 17(2), 45-52.
- Sari, R. (2023). Peran Kepercayaan dalam Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin, Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(1), 112-123.
- Setiawati, P. (2022). *Peran Tenaga Medis dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien*. *Jurnal Kesehatan*, 20(1), 34-41.
- Singh, R., *et al.* (2022). The Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Tertiary Care Hospitals. *International Journal of Health Policy and Management*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Soetomo, Surabaya. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 102-113.
- Sutanto, H. (2022). *Empati Tenaga Medis dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 21(3), 90-97.
- Sutrisno, A. (2022). *Keterlibatan Pasien dalam Pengambilan Keputusan Medis*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 19(3), 87-92.
- Sutrisno, P. (2021). *Komunikasi Tenaga Medis dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan*. *Jurnal Manajemen Layanan Kesehatan*, 19(2), 56-64.
- Taufik, Z., & Hartono, B. (2021). *Komunikasi Medis dan Kepercayaan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Umum*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(4), 67-75.
- Wahyu, P. (2022). *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien dalam Layanan Kesehatan Rumah Sakit C*. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 19(1), 40-48.
- WHO. (2021). *World Health Statistics 2021*. Geneva: World Health Organization.
- Wibowo, A., & Susanto, B. (2021). *Peran Kepemimpinan dalam Menjaga Kualitas Layanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 19(4), 88-94.
- Wibowo, S. (2021). *Pengaruh Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 20(1), 67-74.
- Widiastuti, S. (2020). *Dampak Pengalaman Pasien terhadap Kepercayaan pada Layanan Kesehatan*. *Jurnal Layanan Kesehatan*, 17(2), 56-63.
- Wijaya, H. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 78-89.
- Yohana, A., *et al.* (2023). Pendekatan Berbasis Pasien dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Zhang, L. (2022). Trust, Satisfaction, and Loyalty in Chinese Healthcare. *Journal of Asian Healthcare Studies*, 12(2), 145-156.