

The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty With The Mediation Of Patient Trust And Satisfaction At The Pratama Berkah Clinic

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Berkah

Viola Ratana Maitri¹, Hery Winoto², Soegeng Wahyoedi³

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana^{1,2,3}

violaratana@gmail.com¹, hery.winoto@ukrida.ac.id², swahyoedi@ukrida.ac.id³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality on patient loyalty, with trust and satisfaction acting as mediating variables at the Pratama Berkah Clinic. "Data were collected through a survey of 125 patients who had made at least two visits. This study used a purposive sampling technique in selecting samples. To analyze the data, the Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS- SEM) approach was used, which is suitable for examining complex relationships between variables. The findings indicate that service quality has a significant effect on patient trust and satisfaction. However, the direct effect of service quality on patient loyalty proved to be insignificant. On the contrary, trust and satisfaction play a significant mediating role in shaping loyalty. This study contributes to the development of knowledge in the field of health service management and provides practical benefits for clinic managers in developing strategies to improve patient retention.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dengan kepercayaan dan kepuasan berperan sebagai variabel mediasi pada Klinik Pratama Berkah. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 125 pasien yang telah melakukan minimal dua kali kunjungan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan sampel. Untuk menganalisis data, digunakan pendekatan Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang cocok untuk meneliti hubungan kompleks antar variabel. Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien. Namun, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien terbukti tidak signifikan. Sebaliknya, kepercayaan dan kepuasan berperan sebagai mediasi yang signifikan dalam membentuk loyalitas. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan memberikan manfaat praktis bagi pengelola klinik dalam menyusun strategi untuk meningkatkan retensi pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas, Klinik.

1. Pendahuluan

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan kemajuan teknologi, klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tumbuh pesat di Indonesia. Namun, keberhasilan klinik tidak hanya bergantung pada keberadaan fisik dan fasilitas, melainkan juga pada kemampuannya mempertahankan loyalitas pasien.

Loyalitas ini terbentuk melalui pengalaman layanan yang berulang dan berkualitas, serta melalui kepuasan dan kepercayaan yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien muncul ketika layanan yang diterima melebihi harapan, dan hal ini menjadi dasar terciptanya loyalitas serta promosi dari mulut ke mulut. Klinik yang mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten akan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, yang pada gilirannya menjadi tolok ukur keberhasilan dalam kompetisi layanan kesehatan (Winoto et al., 2025).

Tingkat kepercayaan, mutu layanan, dan persepsi nilai pelanggan terbukti memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dari pelanggan. Dan kepuasan tersebut berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan serta bertindak sebagai variabel mediasi yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas tersebut (Wahyoedi et al., 2019).

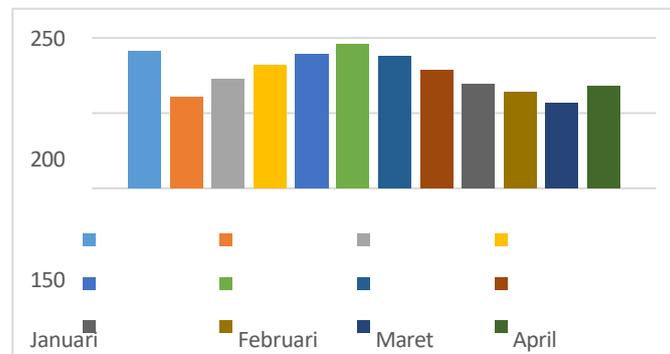
Klinik Pratama Berkat merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang berlokasi di Jl. Kaji Raya Petojo Jakarta Pusat. Melalui hasil analisis ulasan dari pasien pengguna jasa klinik, terlihat bahwa kualitas layanan klinik ini mendapatkan apresiasi dari pasiennya. Ulasan positif menyoroti ketersediaan dokter umum, fasilitas tambahan seperti apotik, dan beragam layanan medis seperti pelayanan KB dan pengobatan luka.

Tabel 1. Data Total Pasien dan Perbandingan Jumlah Pasien Lama dengan Kunjungan Minimal Dua Kali dan Pasien Baru Tahun 2024

Bulan	Pasien Lama	Pasien Baru	Jumlah Pasien
Januari	241	437	678
Februari	211	421	632
Maret	223	368	591
April	232	461	693
Mei	239	430	669
Juni	246	314	560
Juli	238	417	655
Agustus	229	361	590
September	219	350	569
Oktober	214	420	634
November	207	355	562
Desember	218	417	635

Sumber: Data Klinik Pratama Berkat 2024

Berdasarkan data tabel di atas, diketahui pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Berkat berfluktuasi setiap bulannya, terjadi penurunan dan kenaikan pasien. Dan pasien lama yang berkunjung minimal dua kali menjadi permasalahan.



Gambar 1. Data Pasien Lama dengan Minimal Dua Kali Kunjungan Tahun 2024

Sumber: Data Diolah Sendiri

Berdasarkan data grafik di atas, diketahui bahwa pasien lama yang berkunjung minimal dua kali terjadi fluktuatif cenderung stagnan atau menurun. Kurangnya data pasien yang datang kembali (pasien loyal) ke klinik Pratama Berkat untuk berobat kembali pada bulan-bulan setelahnya, lebih banyaknya perbandingan pasien baru yang berobat dibandingkan dengan pasien lama, seperti tercatat di hasil rekapitulasi laporan pasien Klinik Pratama Berkat.

Dari data di atas dapat dilihat terjadinya penurunan dan kenaikan (fluktuatif) pelayanan, berkurangnya jumlah pasien loyal, keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga pasien, namun hal tersebut terjadi karena permasalahan spesifikasi kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan, kesenjangan antara penyediaan dan pemberian layanan, kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi manajemen, kurangnya kepercayaan, dan pemberian tim klinis.

Setelah membaca uraian ini, peneliti ingin mengetahui apakah alasan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan klinik dan kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh tim klinik untuk menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang pada nantinya diharapkan akan menumbuhkan loyalitas pasien pada klinik tersebut. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien mungkin menjadi penyebabnya Kualitas Pelayanan.

2. Tinjauan Pustaka

Definisi kualitas menurut Indrasari (2019) adalah suatu layanan melibatkan aktivitas atau persyaratan apa pun, sementara pelayanan pada dasarnya merupakan kegunaan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan apa pun.

Menurut Lupiyoadi (2016), mengemukakan lima elemen utama dalam evaluasi kualitas layanan oleh konsumen, yaitu:

1. Aspek fisik (tangible) – meliputi sarana, perlengkapan, dan tampilan petugas yang mencerminkan kualitas serta profesionalitas layanan yang diberikan.
2. Keandalan (reliability) – mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.
3. Responsivitas (responsiveness) – menunjukkan kesigapan dan kecepatan petugas dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan pelanggan dengan tepat waktu.
4. Jaminan (assurance) – mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf untuk membangun kepercayaan dan rasa aman.
5. Empati (empathy) – perhatian dan pemahaman personal terhadap pelanggan, termasuk komunikasi yang jelas dan sikap yang peduli.

Kepercayaan

Priansa (2017), menganggap kepercayaan dipandang sebagai aspek psikologis yang mencerminkan kesiapan individu untuk menerima sesuatu berdasarkan ekspektasi terhadap tindakan atau perilaku pihak lain. Aini (2020), menyatakan ada tiga unsur-unsur yang membangun keyakinan yang dapat yaitu kebajikan (*benevolence*), kejujuran (*integrity*) dan kemampuan (*competence*).

Kepuasan

Kotler & Keller (2016), Kepuasan digambarkan sebagai reaksi emosional, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang timbul ketika seseorang membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya. Jika kinerja suatu produk atau layanan melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, namun apabila kinerjanya tidak sesuai harapan, konsumen kemungkinan besar akan mengalami kekecewaan.

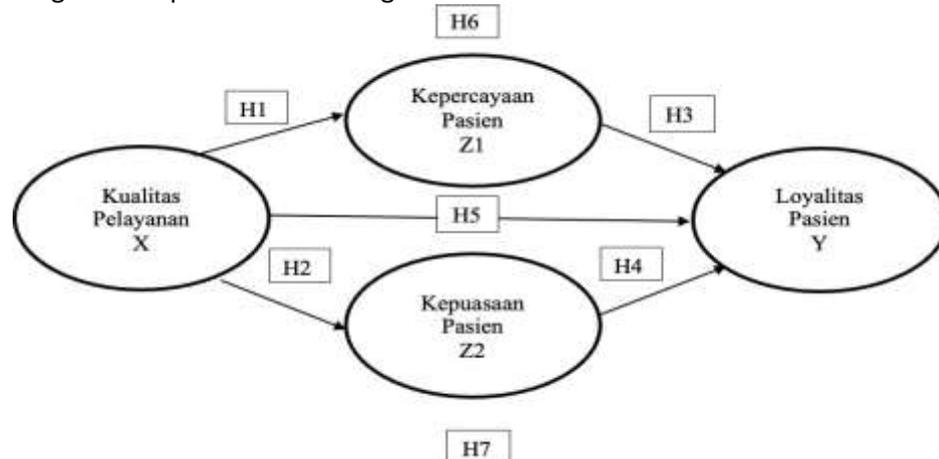
Alma (2015), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, proses, orang, bukti fisik dan harga. Apabila faktor tersebut terpenuhi, kepuasan pelanggan lebih tinggi.

Loyalitas

Kotler & Keller (2016), loyalitas dapat diartikan sebagai keinginan pasien untuk kembali berkunjung ke klinik guna memperoleh layanan kesehatan selanjutnya. Bagi penyedia layanan kesehatan, loyalitas ini memiliki peran krusial, karena mencerminkan komitmen pasien untuk tetap menggunakan layanan dan produk klinik di masa mendatang, serta kesediaan mereka untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka kerangka konseptual adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Konseptional

Dengan merujuk pada pembahasan dalam latar belakang dan kajian pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

H3: Kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

H4: Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien

H5: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien secara langsung

H6: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan

H7: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan

3. Metode Penelitian

Populasi ini mencakup seluruh pasien Klinik Pratama Berkat yang telah melakukan kunjungan setidaknya sebanyak dua kali. Sampel penelitian ditentukan oleh rumus hair et al dengan teknik Non Probability Sampling jenis pendekatan Purposive Sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 125 responden. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang memberikan responden sejumlah pilihan jawaban yang telah tersedia. Adapun data sekunder diperoleh melalui kajian literatur, termasuk artikel ilmiah di bidang keuangan serta berbagai referensi relevan dari internet yang mendukung pelaksanaan penelitian ini.

4. Hasil dan Pembahasan

Pengukuran Outer Mode

Tujuan dari evaluasi outer model adalah untuk mengukur sejauh mana indikator atau variabel yang teramati mampu mencerminkan konstruk laten. Evaluasi ini dilakukan dengan menguji tingkat validitas dan reliabilitas. Dalam metode *Partial Least Squares* (PLS), validitas terdiri dari dua jenis, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Uji Validitas

Convergent Validity

Tabel 2. Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading
Kualitas Pelayanan	X1	0.857
	X2	0.951

	X3	0.908
	X4	0.877
	X5	0.870
	X6	0.928
	X7	0.915
	X8	0.915
	X9	0.893
	X10	0.903
	X11	0.854
	X12	0.824
	X13	0.727
	X14	0.785
	X15	0.780
Loyalitas	Y1	0.848
	Y2	0.906
	Y3	0.842
	Y4	0.871
	Y5	0.880
Kepercayaan	Z1.1	0.873
	Z1.2	0.881
	Z1.3	0.936
Kepuasan	Z2.1	0.923
	Z2.2	0.915

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2025

Berdasarkan hasil di atas, seluruh indikator pada variabel X1, Y, Z1, dan Z2 memiliki nilai outer loading di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki validitas yang baik dalam merepresentasikan variabel laten yang diukurnya

Discriminant Validity

Tabel 3. Nilai AVE

Variabel Laten	AVE
X	0.753
Y	0.757
Z1	0.804
Z2	0.844

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPls, 2025

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa nilai AVE untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah 0,753, loyalitas pasien (Y) sebesar 0,757, kepercayaan (Z1) sebesar 0,804, dan kepuasan (Z2) sebesar 0,844, yang mengindikasikan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel Laten	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
X	0.979	0.976
Y	0.940	0.919
Z1	0.925	0.879
Z2	0.916	0.816

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil di atas, nilai composite reliability untuk setiap variabel laten menunjukkan angka $\geq 0,7$, yang menandakan bahwa model memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Adapun nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,979, loyalitas pasien (Y) sebesar 0,940, kepercayaan (Z1) sebesar 0,879, dan kepuasan (Z2) sebesar 0,816, semuanya melebihi batas minimum 0,7. Oleh karena itu, indikator-indikator pada masing- masing variabel dapat dikatakan reliabel.

Pengujian Struktural Inner Model)

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 5. Hasil Uji R Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.647	0.638

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil di atas, nilai R square pada model penelitian ini sebesar 0,647. Hal ini menunjukkan bahwa variabel- variabel eksogen mampu menjelaskan 64,7% variasi dari variabel Y (loyalitas), yang termasuk dalam kategori kuat. Dengan demikian, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 64,7% terhadap loyalitas pasien, sementara sisanya sebesar 35,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Uji F Square

Tabel 6. Hasil Uji F Square

Variabel	Y
X	0.047
Y	
Z1	0.002
Z2	0.314
X.Z1	0.07
X.Z2	2.267

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil di atas, menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh lemah terhadap Y dan Z1, namun menunjukkan pengaruh kuat terhadap Z2. Sementara itu, Z1 berpengaruh lemah terhadap Y, sedangkan Z2 memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan bahwa Z2 merupakan jalur pengaruh yang paling signifikan dalam membentuk loyalitas pasien.

Uji Q Square

Uji validitas terhadap kemampuan prediktif model dilakukan apabila variabel endogen diukur menggunakan model reflektif. Nilai Q-Square dikatakan layak jika lebih dari 0, dan semakin tinggi nilainya, maka semakin baik kemampuan prediktif model tersebut. Pengujian ini mengacu pada nilai R- Square yang dihitung dengan rumus berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,479)$$

$$Q^2 = 0,479$$

Nilai Q-Square yang diperoleh sebesar 0,479 atau 47,9%, yang menunjukkan bahwa kemampuan prediktif model ini tergolong cukup baik. Artinya, sebesar 47,9% variabilitas data

dapat dijelaskan oleh model penelitian, sementara sisanya sebesar 52,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Uji VIF

Tabel 7. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

	VIF
X1	4.552
X2	4.176
X3	4.764
X4	4.492
X5	4.312
X6	4.640
X7	3.031
X8	3.142
X9	2.979
X10	4.290
X11	4.615
X12	4.598
X13	4.216
X14	3.674
X15	4.068
Y1	2.811
Y2	4.620
Y3	3.193
Y4	3.990
Y5	4.086
Z1.1	2.101
Z1.2	2.598
Z1.3	3.180
Z2.1	1.903
Z2.2	1.903
X * Z1	1.000
X * Z2	1.000

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel memiliki nilai VIF di bawah 5,00, yang berarti tidak terdapat gejala kolinearitas di antara indikator-indikator variabel yang diuji.

Pengujian Hipotesis

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Pasien

Tabel 8. Uji t Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
X -> Z1	0.256	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 9. Uji t Kualitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
X -> Z2	0.833	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kepercayaan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 10. Uji t Kepercayaan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
Z1 -> Y	-0.026	0.531	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 11. Uji t Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
Z2 -> Y	0.602	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kualitas Pelayanan Pasien Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 12. Uji t Kualitas Pelayanan Pasien Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Loyalitas Pasien

Pasien			
Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
X -> Y	0.237	0.055	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 13. Uji t Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Pasien			
Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
X -> Z1 -> Y	-0.007	0.555	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 14. Uji t Kualitas Pelayanan Dimediasi oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	Koefisien	P	Kesimpulan
Laten	Jalur	values	
X -> Z2 -> Y	0.501	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SmartPLS, 2025

Tabel 15. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Pasien	Diterima
H2	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien	Diterima
H3	Kepercayaan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien	Ditolak

H4	Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien	Diterima
H5	Kualitas Pelayanan Pasien Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Loyalitas Pasien	Ditolak
H6	Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	Ditolak
H7	Kualitas Pelayanan Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	Diterima

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2025

Pengujian hipotesis pertama, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan ini terbentuk melalui konsistensi dalam memberikan pelayanan yang profesional, empatik, tepat waktu, dan komunikatif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan kunci strategis dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pasien.

Pengujian hipotesis kedua, diketahui bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang semakin optimal akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan ini berperan penting dalam membangun loyalitas, memperkuat kepercayaan, dan mendorong keberlanjutan hubungan dengan penyedia layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif dan bermakna.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien tidak secara signifikan memengaruhi loyalitas yang mereka tunjukkan. Walaupun pasien memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan, hal ini belum menjamin mereka akan tetap loyal. Faktor-faktor lain seperti konsistensi dalam pelayanan, kenyamanan fasilitas, biaya, dan kemudahan akses cenderung lebih berperan dalam membentuk loyalitas. Temuan ini mengetahui pentingnya penerapan strategi pelayanan kesehatan yang lebih holistik untuk menciptakan loyalitas pasien yang berkelanjutan.

Pengujian hipotesis keempat diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepuasan terhadap aspek layanan seperti interaksi, kecepatan, kenyamanan, dan kompetensi tenaga medis, semakin besar kemungkinan pasien akan tetap setia. Temuan ini memperkuat bahwa kepuasan merupakan faktor kunci pembentuk loyalitas dan penting bagi keberlangsungan serta daya saing institusi kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan harus menjadi prioritas strategis dalam membangun loyalitas pasien yang berkelanjutan.

Pengujian hipotesis kelima diketahui bahwa Pelayanan yang berkualitas belum secara signifikan memengaruhi loyalitas secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan, tetapi juga membutuhkan dukungan dari variabel lain seperti kepuasan, kepercayaan, serta kemudahan akses terhadap layanan. Temuan ini menekankan bahwa kualitas pelayanan lebih berperan sebagai pengaruh tidak langsung dan perlu dikombinasikan dengan pengalaman emosional serta keterikatan pasien untuk membangun loyalitas yang kuat dan berkelanjutan.

Pengujian hipotesis keenam, diketahui kepercayaan tidak terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Meskipun kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan, mekanisme mediasi ini kurang efektif dalam membangun loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan saja belum cukup menjadi penghubung menuju loyalitas, sehingga dibutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif dengan menekankan peningkatan kepuasan dan pengalaman pasien untuk menciptakan loyalitas yang tahan lama.

Pengujian hipotesis ketujuh diketahui kepuasan terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien, yang kemudian mendorong terciptanya loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan merupakan jalur utama dalam pembentukan loyalitas, sehingga institusi kesehatan harus memberikan perhatian tidak hanya pada kualitas layanan, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman pasien guna membangun loyalitas yang berkelanjutan.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan profesional, responsif, dan sesuai harapan, maka mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap klinik.
2. Kepercayaan dan kepuasan pasien bukan hanya hasil dari pelayanan yang baik, tetapi juga menjadi jembatan yang menghubungkan pelayanan dengan loyalitas. Artinya, loyalitas pasien tidak terbentuk semata-mata karena kualitas pelayanan, melainkan karena adanya rasa percaya dan kepuasan yang muncul dari pengalaman tersebut.
3. Hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan loyalitas tidak signifikan, namun menjadi signifikan ketika dimediasi oleh kepercayaan dan kepuasan. Ini menunjukkan bahwa klinik perlu memperhatikan faktor-faktor psikologis dan emosional pasien dalam membangun loyalitas jangka panjang.
4. Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam membina hubungan dengan pasien. Loyalitas tidak hanya dibangun melalui pelayanan yang baik, tetapi juga melalui upaya berkelanjutan dalam membangun kepercayaan dan menjaga kepuasan pasien secara konsisten.

Daftar Pustaka

- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Akmal, D. Z., Heri, H., & Seswandi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *JURNAL KOMUNITAS SAINS MANAJEMEN.*, 1(3).
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., Alhwadi, H., & Almomani, I. (2021). Relationship Among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27– 40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1368>
- Alma, B. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Kesembilan). Alfabeta.
- Aminah, S., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2017a). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember (Vol. 7, Issue 2). Desember Hal.
- Aminah, S., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2017b). PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN SERTA KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INTERVENING DI INSTALASI PERISTI RSD dr. SOEBANDI JEMBER. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 7(2).
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 911– 920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>

- Ayuningtiyas, K., & Gunawan, H. (2018). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DARING DI APLIKASI BUKALAPAK PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BATAM. In *Journal of Applied Business Administration* (Vol. 2, Issue 1).
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Fahlefi, W., Ayu Cahyani, N., Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta, -Pengaruh, & Manajemen Administrasi Yogyakarta, A. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. In *Maret: Vol. XI* (Issue 1).
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Simarmata, S. H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Inayati, T., & Apriliyanto, M. D. (2022). *LOYALITAS PASIEN PENYAKIT JANTUNG RSUD BHAkti DHARMA HUSADA SURABAYA*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Pertama).
- Kanthi, Y. A., Suharyono, & Kumadji, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Kotler, P., & Gary, A. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan* (Alexander Sindoro & Benyamin Molan, Eds.; Jilid 1). Penerbit Prenhalind.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Prentice-Hall Published, New Jersey.
- Lestari Purba, Edyanus Herman Halim, & 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, 1–26.
- Lita, A. M. N., & Auliya, Z. F. (2019). *Pengaruh Review Online, Kepercayaan pada Web, Keamanan Bertransaksi Online, dan Privasi Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Toko Online Lazada* (Vol. 10, Issue 1).
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (n.d.). *Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology*.
- Mustakini, J. H. (2017). *Analisis dan desain: sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Andi.
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>

- Nugraha, K. S. W., Suryaningsih, I. B., & Paramita, C. (2018). PENGARUH ELEMEN ELEMEN HEALTHCARE SERVICE QUALITY (HCSQ) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER. *BISMA*, 12(3), 323. <https://doi.org/10.19184/bisma.v12i3.9002>
- Nurdin, A., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *JKIS*, 1(4). <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i4>
- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at WellClinic Gading Serpong]. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.19166/imj.v2i1.5866>
- Olvin, Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). PENGEMBANGAN PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPERCAYAAN PADA PUSKESMAS. *IKESMA*, 19(3), 164. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v19i3.38738>
- Rampi, C. N., Winoto, H., & Fushen. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANANDAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA ARDITA. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)*.
- Saktio Pratama, A., Nurwidji, & Arief Fardiansyah. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GAYAMAN KABUPATEN MOJOKERTO. *Hospital Majapahit (JURNAL ILMIAH KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN MAJAPAHIT MOJOKERTO)*, 15(2), 258–267. <https://doi.org/10.55316/hm.v15i2.1007>
- Saladin, D. (2015). *Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran* (keempat). Linda Karya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Syah, M. (2014). *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Rosda.
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). *Journal of Management & Business The Effect Of Service Quality To Patient Loyalty With Satisfaction As Mediation: Study Of Health Bpjs Users In Installation Of Unand Hospital*.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *PRAGMATIS*, 1(2), 72.
- Wahyoedi, S., Purnama, E. D., & Tecoalu, M. (2019). The Effects of Trust, Service Quality and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty. 325–330. <https://doi.org/10.5220/0008492603250330>
- Wahyuni, D., & Chusnul, R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1). <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Winoto, H., Wibowo, J. M., & Widjaja, B. T. (2025). Human capital, competitive advantage, and business performance: A study of Indonesian hospitals. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(2), 100515. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100515>
- Yasril, T., Dachriyanus, D., & Harmawati, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), 694. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.771>
- Yulianti, Syamsuriyati, M Fais Satrianegara, & Saparuddin Latu. (2024). Hubungan Mutu

Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal of Global and Multidisciplinary*.