**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS**

**(Studi Kasus Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi)**

**Fikrilah Abdul Azis Usmana1,**

**218020029**

1Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Pasundan Bandung

email: [fikrilahaa@gmail.com](mailto:fikrilahaa@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan seorang pasien ialah salah satu indikator kunci keberhasilan suatu rumah sakit dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien kepada rumah sakit akan berpengaruh kepada loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di Unit Rawat Inap.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2024. Teknik analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien serta dampak pada loyalitas relatif baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien. Sedangkan, tidak ada nya pengaruh kepercayaan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien di RS Anna Medika Kota Bekasi.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, lingkungan fisik, kepuasan pasien, loyalitas, SEM-PLS

***ABSTRACT***

*Patient satisfaction is one of the key indicators of a hospital's success in health services. Patient satisfaction with the hospital will influence loyalty. This research aims to analyze and determine the influence of service quality, trust, and the physical environment on patient satisfaction and its impact on the loyalty of inpatients at Anna Medika Hospital, Bekasi City. It is hoped that the results of this research can be input for Anna Medika Hospital, Bekasi City, in providing health services, especially in the Inpatient Unit.*

*The research method used is descriptive and verification analysis. The data collection used was interviews using questionnaires accompanied by observation techniques and literature, sampling techniques using the Slovin formula with a total of 100 patients as respondents. Data collection in the field will be carried out in 2024. The data analysis technique uses the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method.*

*The results of the research show that in general, the perception of patients at the Anna Medika Hospital in Bekasi City regarding service quality, trust, and the physical environment on patient satisfaction and the impact on loyalty is relatively good. Service quality influences patient satisfaction and its impact on patient loyalty. Meanwhile, there is no influence of trust and the physical environment on patient satisfaction which has an impact on patient loyalty at Anna Medika Hospital, Bekasi City.*

*Keywords: Service quality, trust, physical environment, patient satisfaction, loyalty, SEM-PLS*

**ABSTRAK**

*Kapuasan pasien jadi salah sahiji konci indikator kasuksesan rumah sakit ngajalankeun pelayanan kesehatan. Kapuasan pasien ka rumah sakit bakal janten pengaruh ka loyalitas. Penelitian ieu ngandung tujuan kanggo nganalisis sareng milari pengaruh kualitas layanan, kapercayaan, jeung lingkungan fisik kanu kapuasan pasien sareng dampakna ka loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Hasil ti penelitian ieu diharepkeun tiasa janten bahan lebetan kanggo Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi ngayakeun layanan kasehatan khususna di Unit Rawat Inap.*

*Metode penelitian ngagunakeun analisis deskriptif jeung verifikatif. Data dikempelkun nganggo wawancara sareng kuesioner ka pasien, cara nyandak sampel nganggo rumus slovin nu hasil jumlah responden na 100 pasien. Data dikempelkeun di Rumah Sakit Anna Media tahun 2024. Cara nganilis data nganggo metode* Structural Equation Modelling-Pastial Least Square *(SEM-PLS).*

*Hasil penelitian nunjukeun yen sacara umum pemikiran pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Anna Medika kanu kualitas pelayanan, kapercayaan, jeung lingkungan fisik kanu kapuasan pasien sareng dampak ka loyalitas relafik sae. Tapi, teu aya pengaruh kapercayaan jeung lingkungan fisik kanu kapuasan pasien sareng dampakna ka loyalitas di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi.*

*Kata Konci: Kualitas layanan, kapercayaan, lingkungan fisik, kapuasan, loyalitas,* SEM-PLS

**I. PENDAHULUAN**

Bentuk kepuasan seorang pasien merujuk pada Utomo et al (2023: 1709) ialah salah satu indikator kunci keberhasilan suatu rumah sakit sebab berkecimpung pada pelayanan kesehatan. Pusat pelayanan kesehatan ialah rumah sakit yang berkecimpung bidang jasa wajib menitik depankan kepuasan pasien sebagai parameter utama keberhasilan pelayanan. Respon pengguna jasa (pasien) setelah menerima pelayanan dan membandingkan hasil pelayanan tersebut disebut dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dapat ditentukan oleh pengalaman dan pola pikir seseorang yang cukup sulit diubah, selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Harapan masyarakat menentukan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Apabila karyawan rumah sakit memberikan layanan yang memuaskan kepada pasien, kepercayaan pasien akan meningkat. Menurut Nugraha dan Sumadi (2020:101), kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak besar pada perkembangan rumah sakit dan jenis layanan kesehatan lainnya. Pasien klinik kesehatan akan senang jika mereka mendapatkan banyak bantuan. Di rumah sakit, dokter, perawat, dan karyawan lainnya sangat penting. Perawat berfungsi sebagai tolak ukur dan bagian dari pelayanan kesehatan rumah sakit.

Merujuk pada penelitian Rakhman et al (2022:s99) menyatakan bahwasanya layout ruang yang tepat dan seimbang akan meminimalisir kesemrawutan ruang pelayanan, dan material keramik untuk lantai rumah sakit juga harus dipertimbangkan untuk mencegah pasien yang rawan jatuh, sehingga lantai tidak boleh licin. Penjagaan dan pemeliharaan kondisi lantai yang bersih dan tak licin tentunya harus dilaksanakan sesuai standar operasional tim kebersihan rumah sakit, pertimbangan layout dan lantai juga membuat staf dan pelayan kesehatan mampu merawat pasien dengan baik dan nyaman. Apabila pasien yang dirawat di tempat ruang inap ataupun jalan merasa nyaman, maka akan berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan mereka.

Pada tahun 2021, ada 2522 klinik gawat darurat umum dan 598 klinik gawat darurat unik di Indonesia, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS).

Jumlah klinik pada tahun 2020 sebanyak 2423 unit untuk klinik umum dan 536 unit untuk klinik luar biasa. Terjadi peningkatan pengembangan klinik kesehatan sebesar 5,17% dari tahun 2020-2021. Pada tahun 2021, RS swasta bertambah 1.496 unit, sedangkan RS pemerintah bertambah 790 unit, dengan rincian 236 unit milik pemerintah pusat, 694 unit milik pemerintah kabupaten/kota, dan 96 unit milik pemerintah provinsi.

Merujuk pada data Dinas Kesehatan Jawa Barat tahun 2022, Bekasi ialah daerah paling banyak yang memiliki rumah sakit, yaitu 53 di Kabupaten Bekasi dan 47 di Kota Bekasi. Untuk mempertahankan loyalitas pasien dalam persaingan rumah sakit, pengelola rumah sakit harus terus meningkatkan layanan mereka.

Riset yang telah dikaji oleh Sei et al (2007:1) mengenai kepuasan kepuasan pasien di Kabupaten Bekasi 2,14 kali lebih rendah dibandingkan tingkat kepuasan pasien di Kota Bekasi dengan jumlah pasien yang puas di Kota Bekasi 64,2% sementara di Kabupaten Bekasi 45,5%. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan di RS Chasbullah Kota Bekasi (2019:67-68) kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan 60,1% dan sisanya 39,9% pengaruh dari aspek lain.

Penelitian mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Bekasi telah dilakukan sebelumnya oleh Zuzana & Eva (2022:52) yang menyatakan bahwasanya kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS Helsa Jatirahayu Bekasi berhubungan dengan tingkat kepercayaan pasien. Menurut penelitian Sudrajat (2020:48), yang dilakukan di RS Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi, citra perusahaan dan kepercayaan memengaruhi kepuasan pasien.

Ayat 1 Pasal 28H Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Merujuk pada Undang-undang, setiap fasilitas kesehatan diwajibkan untuk secara konsisten meningkatkan kualitas layanan mereka secara internal dan eksternal. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara internal sebagaimana disebutkan pada ayat (1), indikator kualitas diukur dan dilaporkan; insiden keselamatan pasien dilaporkan; dan manajemen risiko dilakukan.

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 pasal 178)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 13 tahun 2022 tentang perubahan atas peraturan menteri kesehatan nomor 21 tahun 2020 tentang rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2020–2024, yang bertujuan untuk meningkatkan dan terdistribusikan mutu RS, layanan unggulan, dan pengembangan layanan lain, menetapkan presentase minimal 90% di tahun 2024 untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan rujukan berkualitas (PERMENKES, 2022: 14).

Merujuk pada Nurfatwa et al (2023: 430) kepuasan klien atau pasien ialah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan apa yang didapatnya dan asumsinya. Kemungkinan besar seorang pasien akan tetap menjadi klien untuk waktu yang lama apabila mereka puas dengan nilai layanan yang diberikan. Pemenuhan klien/pasien telah menjadi ide fokus dalam bisnis dan pembicaraan dewan. Perlu diingat bahwasanya keadaan emosi seseorang, senang atau sedih, ialah kepuasan.

Ketika kepuasan pasien telah tercapai maka loyalitas pasien terhadap rumah sakit pun meningkat. Seperti pernyataan Sari et al (2020:57) pada penelitiannya yang menyatakan bahwasanya bentuk loyal seorang pasien diperoleh dengan memperluas pemenuhan setiap pasien dan menjaga tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Membangun kesetiaan pasien pada umumnya dianggap sebagai tugas mendasar bagi direktur klinik darurat. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut mengingat tinjauan latar belakang permasalahan sebelumnya yakni “Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien pada unit rawat inap RS Anna Medika Kota Bekasi.”

**II. TINJAUAN PUSTAKA**

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek yang menunjang penilaian, diantaranya ialah kepercayaan pasien pada rumah sakit termasuk pada tenaga medis dan staff, kualitas pelayanan tenaga medis dan staff yang memuaskan pasien, dan lingkungan fisik mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit.

Maila (2021:16) menyatakan bahwasanya pemenuhan yang menyinggung pelaksanaan semua prasyarat pelayanan kesejahteraan termasuk aksesibilitas, sensibilitas, kemajuan, kecukupan, moderat, kemahiran dan sifat administrasi kesejahteraan, serta perspektif yang diaplikasikan untuk mengukur pemenuhan pasien ialah highlight, kewajaran, konsistensi dan gaya.

Kepuasan pasien terhadap organisasi kesehatan juga mengkonsolidasikan porsi kewaspadaan, ketelitian, otoritas ahli, kepercayaan terhadap tenaga profesional terlatih, selektivitas ahli dalam memberikan obat, keterbukaan ahli dalam melayani permintaan pasien dan memberikan penjelasan tentang penderitaan pasien, selektivitas ahli dalam menyarankan pasien, menunggu. waktu dan sikap kepedulian ahli dan pekerja kemakmuran lainnya. Gagasan tentang organisasi kesehatan tidak akan henti-hentinya memasukkan sudut pandang dan perspektif manusia yang spesifik, yang muncul karena hubungan yang terjadi antara penyedia dan penerima organisasi kesehatan.

Pasalli & Patattan (2021:17) menyatakan bahwasanya karena saling ketergantungan dan pengaruh satu sama lain, maka mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan. Pemenuhan pasien bergantung pada sifat administrasi yang diberikan di klinik darurat. Bantuan berkualitas tinggi dapat memberikan dukungan kepada pasien untuk percaya bahwasanya administrasi memberikan kekuatan besar untuk dapat diatur antara pasien dan klinik. Pasien akan berpindah ke rumah sakit lain yang dianggap memenuhi harapannya apabila pelayanan kesehatan yang buruk diabaikan sehingga akan menambah jumlah pasien.

Merujuk pada Rakhman et al (2022:96) lingkungan fisik yang sebenarnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan pelayanan klinik medis mencakup format ruangan kantor (tempat tidur, meja, lemari, ruang perawat, kursi, TV, kain pembungkus. Selain itu, tingkat kebisingan ialah aspek penting dalam menentukan tingkat kenyamanan pasien, pasien juga harus dievaluasi tersendiri kondisi udara, suhu yang sesuai, dan lantai yang tidak licin serta permukaannya rata. Bagian selanjutnya ialah kondisi atap dan kemudahan masuk. ke kantor penunjang di klinik. Masuk ke kantor penunjang yang sulit dijangkau oleh pasien. akan membuat pasien cemas dan menyebabkan pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang tersedia di klinik kesehatan.

Pertiwi et al (2022:588) menyatakan bahwasanya loyalitas konsumen erat kaitannya dengan pengabdian klien, dimana klien yang puas akan menjadi klien yang setia. Kemudian, klien yang dapat diandalkan ini akan menjadi pengiklan bagi organisasi dengan memberikan saran dan data positif kepada klien lain yang diharapkan

**III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Statistik deskriptif menggunakan data populasi dan sampel untuk menganalisis atau menunjukkan subjek penelitian tanpa menarik kesimpulan yang mendalam. Wawasan ekspresif akan menggunakan strategi pemberian informasi dalam tabel biasa atau penyampaian perulangan, diagram garis atau visual, garis besar lingkaran, piktogram, klarifikasi kelompok melalui mode, mean, tengah, dan pengumpulan variasi melalui jangkauan dan deviasi standar.

Adapaun: Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural persamaan (SEM) berbasis varian. Partial Least Square (PLS) adalah alat analisis yang digunakan, dan perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk melakukan analisis ini. PLS-SEM digunakan untuk memodelkan persamaan structural berbasis varian dan memungkinkan pengujian teori dan konsep secara lengkap berdasarkan latar belakang dan konsep penelitian.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian diperoleh data pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi) sebanyak 100 sampel yang dijadikan sebagai responden dan pasien tersebut memiliki latar belakang yang bervariasi dari usia, jenis kelamin, status jaminan hingga pekerjaan.

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan usia

| Usia | Frekuensi | Persentase |
| --- | --- | --- |
| 19-23 tahun | 11 | 11.0 |
| 24-28 tahun | 13 | 13.0 |
| 29-33 tahun | 9 | 9.0 |
| 34-40 tahun | 11 | 11.0 |
| > 40 tahun | 56 | 56.0 |
| Total | 100 | 100.0 |

Data menunjukkan distribusi usia responden dari suatu penelitian dengan total 100 orang. Mayoritas responden, sebanyak 56 orang (56.0%), berusia lebih dari 40 tahun. Rentang usia lainnya adalah 19-23 tahun (11.0%), 24-28 tahun (13.0%), 29-33 tahun (9.0%), dan 34-40 tahun (11.0%).

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
| --- | --- | --- |
| Laki-laki | 44 | 44.0 |
| Perempuan | 56 | 56.0 |
| Total | 100 | 100.0 |

Data menunjukkan distribusi jenis kelamin dari total 100 responden. Mayoritas responden adalah perempuan (56.0%), sedangkan laki-laki menyusun 44.0%.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Jaminan

| Status Jaminan | Frekuensi | Persentase |
| --- | --- | --- |
| Asuransi | 7 | 7.0 |
| BPJS | 93 | 93.0 |
| Total | 100 | 100.0 |

Data menunjukkan distribusi status jaminan kesehatan dari total 100 responden. Mayoritas responden (93.0%) memiliki jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan, sementara sebagian kecil (7.0%) mendapatkan jaminan kesehatan melalui asuransi swasta.

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien:

Tabel 4.4

karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
| --- | --- | --- |
| BUMN | 3 | 3.0 |
| Buruh | 10 | 10.0 |
| Guru | 1 | 1.0 |
| IRT | 31 | 31.0 |
| Karyawan Swasta | 12 | 12.0 |
| Pedagang | 2 | 2.0 |
| pelajar | 4 | 4.0 |
| Pensiunan PNS | 3 | 3.0 |
| PNS | 4 | 4.0 |
| Polri | 1 | 1.0 |
| Purnawirawan | 1 | 1.0 |
| Serabutan | 1 | 1.0 |
| Tenaga Kontrak | 1 | 1.0 |
| Tidak kerja | 1 | 1.0 |
| Wiraswasta | 25 | 25.0 |
| Total | 100 | 100.0 |

Data pekerjaan dari total 100 responden mencerminkan keragaman dalam berbagai sektor. Mayoritas responden adalah Ibu Rumah Tangga (31.0%) dan wiraswasta (25.0%). Pekerjaan lainnya melibatkan sektor buruh (10.0%), karyawan swasta (12.0%), serta representasi dari berbagai sektor lainnya.

**Analisis Deskriptif**

Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lingkungan fisik berdampak pada kepuasan pasien dan kesetiaan melalui analisis data deskriptif. Berikut adalah gambaran deskriptif dari variabel penelitian:

Tabel 4.5

Rata-rata penilaian variabel

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Rata-Rata penilaian |
| Kepercayaan | 4.20 |
| Kualitas Pelayanan | 4.34 |
| Lingkungan Fisik | 4.22 |
| Kepuasan Pasien | 4.37 |
| Loyalitas Pasien | 4.27 |

Hasil olahan data menunjukkan Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi meraih hasil sangat baik pada indikator kepercayaan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berdasarkan hasil olahan data kuesioner. Responden menilai peralatan medis modern, ketersediaan fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet, penampilan rapi dan sopan dari tenaga medis dan staf, dan ruang tunggu pasien yang memadai. Dengan rata-rata skor indikator nyata sebesar 4.20 (kepercayaan), 4.34 (kualitas pelayanan), dan 4.22 (lingkungan fisik), Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi mencerminkan pelayanan dengan kualitas yang nyata dan nyaman.

Hasil olahan data menunjukkan Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi mendapatkan penilaian positif dari pasien, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 4.37, masuk dalam kriteria "Sangat Baik".

Hasil olahan data menunjukkan bahwa RS Anna Medika Kota Bekasi memiliki tingkat loyalitas pasien yang sangat baik, dengan rata-rata skor indikator loyalitas pasien sebesar 4.27. Mayoritas responden menyatakan kesetiaan terhadap rumah sakit ini, terlihat dari pernyataan seperti "Pasien selalu setia berlangganan di RS Anna Medika Kota Bekasi" yang mendapatkan skor tertinggi, yaitu 4.35. Pasien juga cenderung tetap memilih RS Anna Medika Kota Bekasi, bahkan ketika ada kekurangan, dan aktif berkomunikasi serta merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain. Secara keseluruhan, kriteria "Sangat baik" mencerminkan keberhasilan RS Anna Medika Kota Bekasi dalam mempertahankan loyalitas pasien.

**Hasil Analisis Verifikatif**

**Uji Validitas AVE**

Uji validitas AVE pada SmartPLS adalah pengujian untuk mengukur apakah suatu konstruk laten mampu menjelaskan varians dari indikator-indikatornya. Uji validitas AVE ini merupakan salah satu syarat validitas konstruk laten dalam model PLS-SEM. Nilai AVE yang ideal adalah 0,50 atau lebih. Nilai AVE yang lebih dari 0,50 menunjukkan bahwa konstruk laten tersebut mampu menjelaskan lebih dari setengah varians dari indikator-indikatornya. Dengan kata lain, indikator-indikator tersebut mengukur konstruk laten tersebut dengan baik.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **AVE** | **Nilai Kritis** | **Keterangan** |
| Kepercayaan | 0.608 | > 0,5 | Valid |
| Kepuasan Pasien | 0.741 | > 0,5 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 0.683 | > 0,5 | Valid |
| Lingkungan Fisik | 0.664 | > 0,5 | Valid |
| Loyalitas Pasien | 0.754 | > 0,5 | Valid |

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena menghasilkan nilai AVE > 0,5.

**Realibilitas Cronbach's Alpha**

Uji realibilitas Cronbach's Alpha pada SmartPLS adalah pengujian untuk mengukur apakah suatu konstruk laten konsisten dalam mengukur fenomena yang sama. Uji realibilitas ini merupakan salah satu syarat validitas konstruk laten dalam model PLS-SEM. Nilai Cronbach's Alpha yang ideal adalah 0,70 atau lebih. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih dari 0,70 menunjukkan bahwa konstruk laten tersebut konsisten dalam mengukur fenomena yang sama. Dengan kata lain, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk laten tersebut mengukur fenomena yang sama secara konsisten.

Tabel 4.7

Hasil Uji Realibilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach's Alpha** | **Nilai Kritis** | **Keterangan** |
| Kepercayaan | 0.906 | > 0,5 | Valid |
| Kepuasan Pasien | 0.912 | > 0,5 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 0.978 | > 0,5 | Valid |
| Lingkungan Fisik | 0.897 | > 0,5 | Valid |
| Loyalitas Pasien | 0.953 | > 0,5 | Valid |

Karena menghasilkan nilai cronbach's alpha > 0,7, semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dianggap bersifat reliabel, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.7. Oleh karena itu, uji reliabilitas data telah berhasil, dan data dapat dilanjutkan untuk analisis berikutnya.

**Realibilitas *Composite Reliability***

Dalam SmartPLS, uji realibilitas komposit (CR) merupakan salah satu syarat validitas konstruk laten dalam model PLS-SEM. Nilai CR ideal adalah 0,70 atau lebih, dan nilai CR lebih dari 0,70 menunjukkan bahwa konstruk laten tersebut konsisten dalam mengukur fenomena yang sama. Dengan kata lain, indikator-indikator yang digunakan unt

Tabel 4.8

Hasil Uji *Composite Reliability*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Composite Reliability** | **Nilai Kritis** | **Keterangan** |
| Kepercayaan | 0.925 | > 0,5 | Valid |
| Kepuasan Pasien | 0.935 | > 0,5 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | 0.979 | > 0,5 | Valid |
| Lingkungan Fisik | 0.922 | > 0,5 | Valid |
| Loyalitas Pasien | 0.961 | > 0,5 | Valid |

Dari tabel diatas, nilai *Composit Realibility* semua variabel memiliki nilai *Composit Realibility* > 0,7, sehingga data reliable dan dapat dilakukan pengujian olah data selanjutnya.

**Realibilitas *Goodness of Fit* (GoF)**

*Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model penelitian sesuai dan layak. Dalam menentukan kesimpulan dari nilai GoF, terdapat tiga kriteria yang digunakan, yaitu: jika nilai GoF adalah 0,10, maka tingkat kesesuaian dianggap kecil (GoF kecil), jika nilainya 0,25, maka tingkat kesesuaian dianggap sedang (GoF medium), dan jika nilainya 0,36, maka tingkat kesesuaian dianggap besar (GoF besar).

Perhitungan di atas menunjukkan bahwa model penelitian ini menghasilkan nilai GoF sebesar 0,7203, menunjukkan bahwa, karena menghasilkan nilai GoF di atas 0,36, kinerja model prediksi secara keseluruhan memiliki tingkat kelayakan yang tinggi.

**Nilai Koefisien Determinasi**

Pada analisis data, pertama-tama akan disajikan hasil uji model struktural (inner model) pada koefisien determinasi (R2). Nilai koefisien determinasi/segi empat R2 berkisar antara 0 dan 1, dan dibagi menjadi tiga kriteria penilaian. Nilai segi empat R2 (1 hingga 0,75) dianggap substansial atau kuat; nilai segi empat R2 (0,74 hingga 0,5) dianggap sedang atau moderat; dan nilai segi empat R2 (0,74 hingga 0,5) dianggap sedang atau moderat.

Tabel 4.9

Hasil Uji *R-Square*

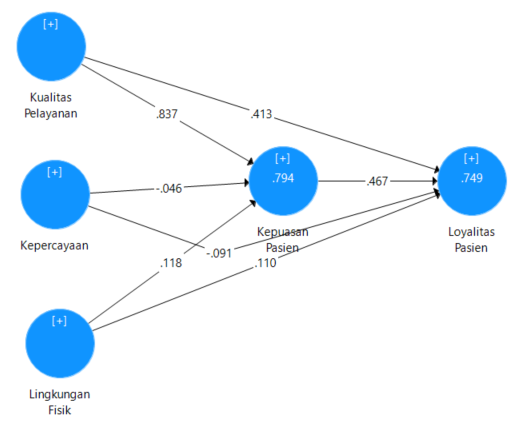
|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **R Square** |
| Kepuasan Pasien | 0.794 |
| Loyalitas Pasien | 0.749 |

Berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi (r *square*) yang dihasilkan oleh konstruk penelitian sebagai berikut :

1. Sumbangan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan lingkungan fisik kepada variabel kepuasan pasien sebesar 0,794 atau 79,4%. Sedangkan sisanya sebesar 20,6% (100-79,4) dipengaruhi

oleh variabel diluar penelitian.

1. Sumbangan variabel kepuasan pasien kepada variabel loyalitas pasien sebesar 0,749 atau 74,9%. Sedangkan sisanya sebesar 25,1% (100-74,9) dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.



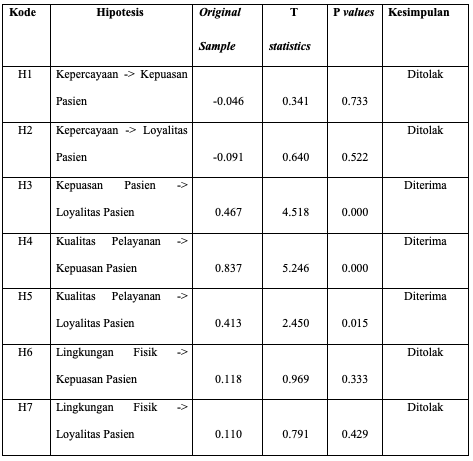
Gambar 4.1

Pls Algorithm

**Hasil Uji Hipotesis Pengaruh lansung**

Tabel 4.10

Hasil Uji Kalkulasi *Bootstrapping*



**Uji Signifikansi**

**Hasil Hipotesis dengan Uji sig**

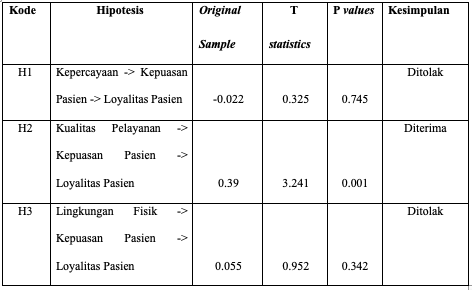
Kriteria uji signifikansi ini meliputi:

1. Pengaruh variabel independen terhadap dependen tidak terjadi jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, atau H0 diterima dan Ha ditolak.
2. Pengaruh variabel independen terhadap dependen terjadi jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, atau H0 ditolak dan Ha diterima.

**Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Lansung**

Tabel 4.11

Hasil Uji Kalkulasi *Bootstrapping*



**Pembahasan**

1. **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Kepercayaan -> Kepuasan Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,733 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dicapai ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diterimanya dengan harapan yang dimilikinya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dicapai ketika seseorang membandingkan hasil yang diterimanya dengan harapan yang dimilikinya. (Tjiptono, 2012)

Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi tidak berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, kepercayaan pasien tidak berdampak pada seberapa baik mereka dirawat di rumah sakit tersebut.

Menurut (Fadhila & Diansyah, 2018) kesuksesan suatu usaha dapat dilihat melalui tingkat kepercayaan dan kepuasan tinggi dari pelanggan.

Ada banyak alasan untuk temuan penelitian ini, seperti yang diamati oleh penulis di lapangan. Pertama, Rumah Sakit Anna Medika mungkin telah menarik kepercayaan pasien. Jika layanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan pasien, pasien akan merasa puas, terlepas dari kepercayaan mereka pada rumah sakit tersebut.Kedua, pasien melihat bahwa kepercayaan dan kepuasan adalah hal-hal yang lebih bersifat jangka panjang, sedangkan kepuasan adalah hal-hal yang lebih pendek. Dalam hal ini, pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi mereka mungkin belum percaya sepenuhnya pada rumah sakit tersebut. Ketiga, keyakinan tidak terlalu berpengaruh karena faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan faktor pribadi pasien termasuk dalam kategori ini.

Berdasarkan diskusi di atas, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel kepercayaan tidak memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya (Ratnasari & Damayanti, 2020), yang menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Fadhila & Diansyah, 2018), yang menemukan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Kepercayaan -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,522 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Menurut penelitian (Priansa, 2017), kepercayaan muncul ketika konsumen percaya bahwa apa yang mereka percaya adalah benar (Purba et al., 2021).

Menurut penulis, ada beberapa alasan mengapa kepercayaan tidak berdampak pada kesetiaan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi, di antaranya:

1. Faktor pertama adalah faktor kualitas pelayanan. Pasien akan merasa puas dan cenderung setia kepada rumah sakit tersebut. Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi adalah rumah sakit swasta dengan fasilitas dan peralatan yang memadai serta tenaga medis yang berpengalaman dan profesional. Semua ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.
2. Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi, sebuah rumah sakit swasta dengan harga pelayanan kesehatan yang terjangkau, akan membuat pasien puas dan setia. Ini menunjukkan bahwa biaya perawatan medis di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi relatif murah. Ini dapat membuat pasien merasa puas. Pasien yang puas akan lebih suka tinggal di rumah sakit tersebut.

Karena kualitas layanan dan harga perawatan kesehatan yang kompetitif di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi, dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak memengaruhi loyalitas pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Wiliana et al., 2019) dan (Purba et al., 2021) yang menemukan bahwa ada pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas pasien. Sebaliknya, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian baru (Anastasia, 2021) yang menemukan bahwa ada pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas pasien.

1. **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,000 < 0,05 atau dengan kata lain H0 ditolak dan Ha diterima.

Rasa senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kinerja barang atau jasa yang diterima dengan hasil yang diharapkan dikenal sebagai kepuasan.

Jika harga pelayanan kesehatan terjangkau, pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karena rumah sakit tersebut akan memberikan nilai yang baik bagi pasien. Nilai ini adalah perbandingan antara keuntungan yang diterima pasien dan biaya yang dikeluarkan. Pasien akan merasa bahwa rumah sakit tersebut memberikan nilai yang baik jika keuntungan yang mereka terima lebih besar daripada biaya yang mereka keluarkan. Kepuasan pasien yang tinggi akan membuat pasien senang dan puas dengan layanan yang mereka terima, yang pada gilirannya akan membuat mereka lebih setia kepada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan harganya agar pasien lebih bahagia dan lebih setia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Frimayasa & Suratriadi, 2017) yang menemukan bahwa adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,000 < 0,05 atau dengan kata lain H0 ditolak dan Ha diterima.

Semua atribut dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang secara eksplisit atau implisit dinyatakan disebut kualitas (Kotler, 2005). Menentukan dan mengelola karakteristik kualitas layanan serta karakteristik penghantaran layanan kepada pasien adalah dua cara yang dapat dilakukan untuk mencapai kualitas layanan (Kotler, 2005).

Selanjutnya, berdasarkan temuan penulis di lapangan, interaksi positif dan perilaku ramah petugas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Komunikasi yang sopan membantu pasien merasa dihargai, menciptakan suasana yang nyaman, dan mengurangi kecemasan. Selain itu, perasaan pasien yang dihargai dan dihargai dapat meningkatkan kepuasan pribadi mereka. Hubungan positif ini memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan dan dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan frekuensi kunjungan ke rumah sakit. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, faktor interpersonal harus diberi prioritas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, dan rumah sakit harus terus meningkatkan layanan mereka agar pasien lebih bahagia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Soedargo, 2019) dan (Nugraha & Sumadi, 2020) yang menemukan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,015 < 0,05 atau dengan kata lain H0 ditolak dan Ha diterima.

Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi adalah rumah sakit swasta dengan fasilitas dan peralatan yang cukup memadai serta tenaga medis yang berpengalaman dan profesional. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien puas, tetapi tidak selalu membuat pasien setia karena mereka mungkin memiliki masalah dengan dokter merek

Berdasarkan diskusi di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memengaruhi kesetiaan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Dewi, 2017) dan (Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020) yang menemukan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

1. **Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,333 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Seperti yang dinyatakan oleh Kutsar et al. (2023), lingkungan fisik mencakup lokasi di mana layanan disediakan dan interaksi antara pelanggan dan semua elemen yang mendukung pelaksanaan layanan.

Studi ini menemukan bahwa tidak ada faktor lingkungan fisik yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Azizah Setyawati & Rissa Hanny, 2020), yang menemukan bahwa faktor lingkungan fisik tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Namun, penelitian berikutnya (Kautsar et al., 2023) menemukan bahwa faktor lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien.

1. **Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Lingkungan Fisik -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,429 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Dalam layanan kesehatan, loyalitas pasien adalah tujuan penting karena dapat menciptakan hubungan jangka panjang, memastikan kontinuitas perawatan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut, dan meningkatkan efisiensi operasional. Membangun dan memelihara loyalitas pasien melibatkan pelayanan yang baik, pengalaman pasien yang positif, dan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik tidak memengaruhi loyalitas pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien sangat kompleks. Walaupun lingkungan fisik dianggap penting, hasil tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit harus mempertimbangkan variabilitas lain juga. Beberapa elemen yang harus diperhatikan adalah:

Kualitas Pelayanan: Kepuasan pasien dan kesetiaan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan yang ramah, komunikatif, dan efisien dapat meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan.

1. Harga Pelayanan: Faktor biaya pelayanan juga bisa menjadi pertimbangan penting bagi pasien. Meskipun lingkungan fisik yang nyaman bisa memberikan nilai, harga yang terjangkau atau sebanding dengan nilai layanan juga berperan dalam keputusan pasien.
2. Reputasi Rumah Sakit: Persepsi pasien dan kepercayaan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, keamanan pasien, dan hasil perawatan yang baik, yang dapat membangun reputasi rumah sakit.
3. Faktor Psikologis dan Emosional: Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh hal-hal seperti dukungan emosional dan penghargaan atas perasaan mereka.

Studi ini menemukan bahwa tidak ada faktor lingkungan fisik yang mempengaruhi loyalitas pasien di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi. Penemuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Sulistiawati et al., 2018) dan penelitian sebelumnya (Purba et al., 2021) yang menemukan bahwa faktor lingkungan fisik tidak mempengaruhi loyalitas pasien.

1. **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Kepercayaan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,745 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Hasil penelitian di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tidak secara langsung memengaruhi tingkat loyalitas pasien; kepuasan pasien tidak berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pasien.

Kepercayaan sebagai variabel intervening tidak mempengaruhi loyalitas pasien dengan kepuasan mereka secara langsung. Untuk meningkatkan loyalitas pasien, Rumah Sakit Anna Medika harus meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan harga yang kompetitif, mempermudah akses pasien, dan menyediakan promosi dan diskon yang menarik.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,001 < 0,05 atau dengan kata lain H0 ditolak dan Ha diterima.

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang mempengaruhi hubungan antara rumah sakit dan pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Dalam hal ini, kualitas pelayanan, yang mencakup berbagai aspek, secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien.

Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi lebih cenderung menjadi setia kepada rumah sakit tersebut. Hubungan ini lebih kompleks karena ada variabel intervening seperti kepuasan pasien. Kepuasan pasien dianggap sebagai perantara antara layanan yang diberikan kepada pasien dan loyalitas mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pasien memiliki kemampuan untuk memediasi secara positif antara layanan yang diberikan kepada pasien dan tingkat loyalitas mereka.

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang mempengaruhi hubungan antara rumah sakit dan pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Dalam hal ini, kualitas pelayanan, yang mencakup berbagai aspek, secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien.

Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi lebih cenderung menjadi setia kepada rumah sakit tersebut. Hubungan ini lebih kompleks karena ada variabel intervening seperti kepuasan pasien. Kepuasan pasien dianggap sebagai perantara antara layanan yang diberikan kepada pasien dan loyalitas mereka. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pasien memiliki kemampuan untuk memediasi secara positif antara layanan yang diberikan kepada pasien dan tingkat loyalitas mereka.

Rumah Sakit Anna Medika menyadari bahwa kepuasan pasien adalah perantara dan bahwa mereka dapat merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga secara positif memengaruhi loyalitas pasien. Rumah Sakit Anna Medika dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dengan melacak dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan pasien secara berkala.

**10. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel Lingkungan Fisik -> Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien, dikarenakan nilai P-value sebesar 0,342 > 0,05 atau dengan kata lain H0 diterima dan Ha ditolak.

Temuan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel lingkungan fisik terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa aspek fisik rumah sakit, seperti fasilitas bangunan atau tata letak ruangan, mungkin tidak secara signifikan memengaruhi tingkat loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Hasil ini dapat dijelaskan dengan mengatakan bahwa pasien mungkin lebih memprioritaskan hal-hal lain seperti kualitas pelayanan dan hubungan interpersonal dengan staf medis daripada kondisi fisik bangunan rumah sakit. Studi ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan bersih dapat meningkatkan pengalaman pasien, tetapi tidak ada korelasi langsung dengan tingkat loyalitas pasien. Namun, meskipun tidak ada korelasi langsung, Rumah Sakit Anna Medika masih dapat mempertimbangkan elemen perbaikan lingkungan fisik sebagai bagian dari upaya keseluruhan untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Ini dapat mencakup perbaikan fasilitas, tata letak yang lebih efisien, atau inovasi dalam desain interior yang lebih nyaman bagi pasien.

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**KESIMPULAN**

**KESIMPULAN**

Untuk mengetahui tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya pada Loyalitas (Studi Kasus Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi)," peneliti melakukan penelitian ini. Kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi menerima penilaian yang baik untuk kualitas pelayanan, kepercayaan, lingkungan fisik, kepuasan pasien, dan kesetiaan pasien dengan rata-rata 86 persen. Namun, ini masih kurang dari target kepuasan pasien KEMENKES, yaitu lebih dari 90 persen.
2. Kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RS Anna Medika Kota Bekasi. Sebaliknya, tidak ada pengaruh antara kepuasan pasien dan lingkungan fisik.

**SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis bermaksud untuk memberikan saran sebagai pertimbangan bagi pihak Manajemen Rumah Sakit Anna Medika Kota Bekasi, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelatihan komunikasi efektif bagi seluruh karyawan Rumah Sakit, termasuk dokter, perawat, dan bagian depan, untuk mengurangi kesalahpahaman antara tenaga kesehatan dan pasien atau sesama tenaga kesehatan (dokter-perawat).
2. Perbaikan dapat difokuskan pada hal-hal seperti layanan yang lebih baik selama 24 jam, jaminan ketersediaan peralatan medis yang lengkap, dan peningkatan rasa aman selama perawatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afandi, D., Sampurna, B., Herkutanto, Purwadianto, A., & Indrayana, M. T. (2020). Buku Ajar Trilogi Praktik Kedokteran. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7, Nomor 2).

Alamsyah, T. (2019). Analisis Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, *2*(3), 78–88. https://doi.org/10.32672/makma.v2i3.1548

Aldiansyah, Tanjung, Y. T., & Wahyuni, W. (2023). Pengaruh Pemasaran Produk Air Minum Isi Ulang Terhadap Kualitas Produk Melalui Kepuasan Klien Sebagai Variabel Intervening ( Di Usaha Dagang Hafizah ). *Journal on Education*, *06*(01), 9506–9512.

Ali, N., Tamengkel, L., & Punuindong, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen CV Bebi Tri Sentosa Kota Bitun. *Productivity*, *4*(6), 89. http://www.nber.org/papers/w16019

Alrahmi, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., Masriadi, Ikhtiar, M., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, *04*(02), 126–140. https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53

Ambari, Sunarsih, E., & Minarti, M. (2022). STUDI LITERATUR TENTANG PENINGKATAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT INDONESIA. *Journal of Nursing and Public Health*, *11*(2), 318–330.

Anisa, C. A. (2021). Tingkat Manajemen Dan Manajer Beserta Fungsi-Fungsi Manajemen. *Leadership:Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*, *2*(2), 150. https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.712

Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, *5*(4), 402. https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12801

Astuti, S., Seswandi, A., & Helwen, H. (2022). Pengaruh Mediasi Kepuasan Pasien Pada Hubungan Karakteristik dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *National Conference on Social Science and Religion*, *Ncssr*, 231–235.

Biantara, I., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Informasi Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *MANABIS (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, *2*(1), 10–18. https://journal.yp3a.org/index.php/manabis

Anastasia, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum. *Jurnal Ayurveda Medistra*, *Volume 3 N*(2656–3142), 1–11. http://ojs.stikesmedistra-indonesia.ac.id/

Azizah Setyawati, & Rissa Hanny. (2020). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Upt Puskesmas Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, *5*(2), 81–91. https://doi.org/10.36805/manajemen.v5i2.1032

Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, *3*(1), 2615–8337. https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412

Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), Modern methods for business research (pp. 295-336). Lawrence Erlbaum Associates.

Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, *18*(2), 146–156. https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511

Ellinger, A. E., & Keller, K. L. (2005). The role of perceived fit in consumer evaluations of a brand-sponsored website. Journal of Business Research, 58(1), 143-152.

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), 1–9.

Frimayasa, A., & Suratriadi, P. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus-Tht Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. *Aktiva - Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, *I*(1), 31–40.

Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasinya. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2011). Multivariate data analysis (7th ed.). Pearson Education.

Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, *7*(1), 120–128. https://doi.org/10.35870/emt.v7i1.771

Kotler, P. (2005). Marketing management (11th ed.). Pearson Education.

Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, *11*(2), 97–102. https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190