**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

**DAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA X CIMAHI**

Alvi Rizky Yuanita\*, H. Undang Juju\*\*, H. Tete Saepudin\*\*

\*Mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Univesitas Pasundan

\*\*Dosen Pembimbing Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Univesitas Pasundan, Bandung

E-mail: alviyuanita1@gmail.com



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2024**

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan aspek mendasar dalam kehidupan manusia yang mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan sosial. Salah satu layanan kesehatan yang semakin diminati adalah perawatan kulit, seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan kulit. Klinik Pratama X Cimahi menghadapi tantangan berupa penurunan jumlah kunjungan pasien yang diduga karena kurangnya kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan sumber daya manusia di Klinik Pratama X Cimahi. Dengan menggali pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan serta loyalitas pasien, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pasien di klinik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan survei terhadap 97 pasien yang telah mendapatkan pelayanan di klinik pratama X Cimahi dengan menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama X Cimahi secara parsial dengan nilai thitung masing-masing sebesar 3,523 dan 6,530 > thitung 1,66. Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai Fhitung 180.721 > Ftabel 2,759. Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama X Cimahi secara parsial sebesar dengan nilai t hitung masing-masing sebesar 3,012 dan 3,162 > thitung 1,66. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan nilai t hitung 5,372 > thitung 1,66. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai F hitung 197,733 > Ftabel 2,36. Kepuasan pasien memediasi hubungan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien secara signifikan dengan nilai Z uji sobel 5,44 > Ztabel 1,645 dan Kepuasan Pasien memediasi hubungan pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien secara signifikan dengan nilai Z uji sobel 5,86 > Ztabel 1,645.

**Kata kunci**: Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Klinik Pratama

***RINGKESAN***

Kaséhatan téh mangrupa aspék dasar dina kahirupan manusa nu ngawengku kasejahteraan fisik, mental, jeung sosial. Salah sahiji jasa kaséhatan nu beuki dipikaresep ku masarakat nyaéta perawatan kulit, alatan kasadaran masarakat nu beuki ningkat ngeunaan pentingna ngajaga kaséhatan kulit. Klinik Pratama X Cimahi nyanghareupan tangtangan alatan turunna jumlah kunjungan pasien, nu disangka lantaran kurangna kapuasan pasien kana kualitas palayanan jeung sumber daya manusa. Ku nalungtik pangaruh kualitas palayanan jeung kompetensi sumber daya manusa kana kapuasan pasien jeung loyalitas, ieu panalungtikan miharep bisa masihan rekomendasi strategis pikeun ningkatkeun kualitas palayanan jeung ngajaga loyalitas pasien di klinik.

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun ngukur tanggapan pasien ngeunaan kualitas palayanan, kapuasan pasien, loyalitas pasien, pangaruh kapuasan kana loyalitas, jeung nganalisis pangaruh kualitas palayanan jeung sumber daya manusa kana kapuasan pasien sarta implikasi kana loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi. Pendekatan kuantitatif dipaké kalayan métode panalungtikan deskriptif jeung verifikatif. Data dikumpulkeun ngaliwatan survey ka 97 pasien nu parantos ngagunakeun palayanan di Klinik Pratama X Cimahi, dianalisis maké analisis jalur.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén Kualitas Palayanan jeung Sumber Daya Manusa boga pangaruh signifikan sacara parsial kana Kapuasan Pasien di Klinik Pratama X Cimahi, kalayan nilai titung 3,523 jeung 6,530 > ttabel 1,66. Sacara simultan, Kualitas Palayanan jeung Sumber Daya Manusa boga pangaruh signifikan kana Kapuasan Pasien kalayan nilai Fitung 180,721 > Ftabel 2,759. Kualitas Palayanan jeung Sumber Daya Manusa ogé boga pangaruh signifikan sacara parsial kana Loyalitas Pasien kalayan nilai titung 3,012 jeung 3,162 > ttabel 1,66. Kapuasan Pasien boga pangaruh signifikan kana Loyalitas Pasien kalayan nilai titung 5,372 > ttabel 1,66. Sacara simultan, Kualitas Palayanan, Sumber Daya Manusa, jeung Kapuasan Pasien boga pangaruh signifikan kana Loyalitas Pasien kalayan nilai Fitung 197,733 > Ftabel 2,36. Kapuasan Pasien ngamediasi hubungan Kualitas Palayanan kana Loyalitas Pasien sacara signifikan kalayan nilai Sobel test 5,44 > Ztabel 1,645, sarta ngamediasi hubungan Sumber Daya Manusa kana Loyalitas Pasien sacara signifikan kalayan nilai Sobel test 5,86 > Ztabel 1,645.

**Kecap Konci:** Kualitas Palayanan, Sumber Daya Manusa, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien, Klinik Pratama

***ABSTRACT***

*Health is a fundamental aspect of human life encompassing physical, mental, and social well-being. One increasingly popular healthcare service is skin care, driven by growing public awareness of the importance of maintaining skin health. Klinik Pratama X Cimahi faces challenges due to a decline in patient visits, suspected to be caused by insufficient patient satisfaction with service quality and human resources. By examining the influence of service quality and human resource competence on patient satisfaction and loyalty, this study aims to provide strategic recommendations to improve service quality and maintain patient loyalty at the clinic.*

*This study aims to evaluate patient responses regarding service quality, patient satisfaction, patient loyalty, the impact of patient satisfaction on loyalty, and analyze the influence of service quality and human resources on patient satisfaction and its implications for patient loyalty at Klinik Pratama X Cimahi. A quantitative approach was employed, using descriptive and verification methods. Data collection was conducted through a survey of 97 patients who received services at Klinik Pratama X Cimahi, analyzed using path analysis.*

*The results indicate that Service Quality and Human Resources have a significant partial influence on Patient Satisfaction at Klinik Pratama X Cimahi, with tvalues of 3,523 and 6,530 > ttable 1,66. Simultaneously, Service Quality and Human Resources have a significant influence on Patient Satisfaction, with an Fvalue of 180,721 > Ftable 2,759. Service Quality and Human Resources also have a significant partial influence on Patient Loyalty, with tvalues of 3,012 and 3,162 > ttable 1,66. Patient Satisfaction significantly affects Patient Loyalty, with a tvalue of 5,372 > ttable 1,66. Simultaneously, Service Quality, Human Resources, and Patient Satisfaction significantly influence Patient Loyalty, with an Fvalue of 197.733 > Ftable 2.36. Patient Satisfaction mediates the relationship between Service Quality and Patient Loyalty significantly, with a Sobel test value of 5.44 > Z-table 1.645, and also mediates the relationship between Human Resources and Patient Loyalty significantly, with a Sobel test value of 5.86 > Ztable 1.645.*

***Keywords:*** *Service Quality, Human Resources, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Primary Clinic*

**BAB I PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kondisi sejahtera fisik, mental, dan sosial yang utuh (World Health Organization, 2020, hlm. 1). Klinik berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan, termasuk perawatan kulit yang semakin diminati. Kepuasan pasien hal yang penting untuk keberhasilan klinik, dipengaruhi oleh kualitas layanan, kompetensi tenaga kesehatan, keramahan staf, komunikasi, dan kebersihan. Kepuasan ini tidak hanya meningkatkan loyalitas tetapi juga menciptakan hubungan emosional positif antara pasien dan klinik.

Pasar perawatan kulit di Indonesia diproyeksikan mencapai USD 9,17 miliar pada 2024 dengan pertumbuhan 4,39% per tahun (Statista, 2024). Di Jawa Barat, terdapat lebih dari 3.314 klinik pratama, 41 di antaranya di Cimahi. Untuk tetap kompetitif, Klinik Pratama X Cimahi harus mengutamakan layanan berkualitas dan inovasi.

Klinik Pratama X Cimahi didirikan pada 2021 saat pandemi Covid-19. Klinik ini menawarkan layanan kesehatan umum rawat jalan serta perawatan kulit. Dengan visi menjadi klinik terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan aman, berkualitas, dan terjangkau, misinya adalah pengembangan *brand image* terpercaya, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, inovasi produk dan teknologi, serta pembangunan tim kerja yang solid. Upaya ini bertujuan mempertahankan loyalitas pasien dan memperluas daya saing di tengah persaingan ketat fasilitas kesehatan sejenis.

Berikut adalah tabel jumlah pasien di Klinik Pratama X Cimahi dari bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Desember 2023:

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Kunjungan Pasien di Klinik Pratama X Kota Cimahi Bulan Januari – Desember Tahun 2023**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Bulan** | **Jumlah Pasien Baru** | **Jumlah Kunjungan Pasien** | **Target Jumlah Kunjungan** | **Selisih Kunjungan dengan Target** |
| 1 | Januari | 40 | 298 | 334 | -36 |
| 2 | Februari | 48 | 257 | 334 | -77 |
| 3 | Maret | 46 | 270 | 334 | -64 |
| 4 | April | 42 | 262 | 334 | -72 |
| 5 | Mei | 51 | 319 | 334 | -15 |
| 6 | Juni  | 76 | 290 | 334 | -44 |
| 7 | Juli | 46 | 299 | 334 | -35 |
| 8 | Agustus | 31 | 331 | 334 | -3 |
| 9 | September  | 45 | 339 | 334 | +5 |
| 10 | Oktober  | 58 | 296 | 334 | -38 |
| 11 | Nopember  | 47 | 265 | 334 | -69 |
| 12 | Desember | 35 | 258 | 334 | -76 |

Sumber: Data Klinik Pratama X Kota Cimahi Bulan Januari-Desember 2023

Dari Tabel 1.1, terlihat kenaikan jumlah pasien sepanjang 2023, namun diselingi penurunan pada Februari, April, Juni, Oktober, November, dan Desember. Target kunjungan pasien tercapai hanya di September 2023. Meskipun ada pasien baru setiap bulan, total kunjungan cenderung menurun, hal ini menunjukkan loyalitas pasien Klinik Pratama X Cimahi masih rendah. Hal ini diduga akibat kurangnya kepuasan pasien, kualitas layanan yang belum optimal, serta adanya barang atau jasa substitusi atau komplementer di wilayah tersebut (Faridh dkk., 2021, hlm. 102).

Dari tabel di 1.2 di bawah, diketahui bahwa jumlah pasien dengan kunjungan ulang tinggi hanya mencapai 6,08% sepanjang 2023. Sebagian besar pasien, yaitu 82,57%, hanya melakukan 1–5 kunjungan per tahun, yang menunjukkan loyalitas pasien masih rendah. Penurunan jumlah kunjungan pasien dipengaruhi oleh kepuasan yang kurang optimal, yang dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan, seperti kurangnya keramahan staf, ketidaksesuaian hasil perawatan, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

 Data jumlah pasien berdasarkan kategori jumlah kunjungan pasien per tahun dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Pratama X Cimahi Bulan Januari-Desember 2023**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Kategori Kunjungan Ulang Pasien**  | **Jumlah kunjungan per pasien per tahun** | **Jumlah pasien** | **Persentase** |
| 1 | Rendah | 1-5 kali | 829 orang | 82,57% |
| 2 | Sedang | 6-10 kali  | 114 orang | 11,35% |
| 3 | Tinggi | > 10 kali | 61 orang | 6,08% |
| Jumlah pasien | 1004 orang | 100% |

Sumber: Data Diolah oleh peneliti dari Klinik Pratama X Cimahi Bulan Januari-Desember 2023

Penelitian pendahuluan pada Mei-Juni 2024 terhadap 30 pasien Klinik Pratama X Cimahi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien masih rendah. Hanya 10% pasien merasa puas dengan layanan klinik, dan 6,7% puas dengan layanan yang sesuai harapan. Tingkat loyalitas juga rendah, dengan hanya 6,7% pasien berniat kembali menggunakan layanan klinik dan tidak ada pasien yang berniat mempromosikannya. Skor rata-rata untuk kepuasan dan loyalitas masing-masing adalah 2,93 dan 2,8, artinya kepuasan dan loyalitas memerlukan perbaikan signifikan.

Bauran pemasaran 7P (Product, People, Place, Promotion, Price, Process, Physical Evidence) digunakan untuk mengevaluasi kinerja pemasaran. Penelitian pendahuluan menunjukkan variabel produk memiliki skor 2,98, menandakan bahwa produk atau layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien. Dalam layanan kesehatan, produk mencakup jenis layanan, fasilitas, dan hasil layanan kesehatan (Sari dkk., 2022, hlm. 134). Kualitas layanan sangat penting dalam meningkatkan hasil kesehatan yang diinginkan, berdasarkan pengetahuan profesional berbasis bukti, dan mendukung tercapainya cakupan kesehatan universal (WHO, 2024). Upaya ini harus dioptimalkan kinerja pemasaran klinik semakin baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ifa Nur Fadlilah dan Sari Listyorini (2022), yang memperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan peningkatan upaya komunikasi antara tenaga medis dan non medis dengan pasien, pelayanan diberikan tepat waktu, dan sumber daya manusia yang kompeten dalam menjalankan pelayanan.

Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Asnawi, dkk. (2019) menunjukkan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu layanan kesehatan, seperti keahlian tenaga medis, fasilitas yang memadai, prosedur pelayanan yang jelas, dan komunikasi yang efektif antara pasien dan petugas kesehatan.

Dari penelitian pendahuluan juga diperoleh hasil bahwa variabel *people* atau sumber daya manusia memperoleh nilai kurang baik yaitu 2,9. Sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan membangun hubungan yang kuat antara klinik dan pasien. Hubungan tersebut dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, rasa empati kepada pasien, kompetensi yang baik, serta responsivitas staf klinik terhadap pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rani Satiti, dkk. (2023) diketahui bahwa *people* atau sumber daya manusia merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Sarodja. Keahlian, keterampilan, kejujuran dalm pelayanan, kemampuan komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Satiti dkk., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Martinus Hanandito, dkk (2022) menunjukan hasil bahwa *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* (Hanandito dkk., 2022). Hal ini berarti semakin baik sumber daya manusia yang memberikan layanan kesehatan maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama X Cimahi”.**

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

 **2.1 Kajian Pustaka**

1. **Manajemen**

Manajemen adalah proses mengelola sesuatu melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Terry dan Rue (2019:1) menjelaskan, “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut R. Kumar (2020:7), “*The functions of management describe manager’s jobs or activities. The managerial activities, grouped into managerial functions of planning, organizing, staffing, leading, controlling, and coordinating...*” Fungsi ini menggambarkan aktivitas inti seorang manajer dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam layanan kesehatan, manajemen menyediakan kepemimpinan dan mengoordinasikan layanan untuk memastikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Buchbinder dkk. (2019, hlm.1–3) menyatakan bahwa manajemen berperan penting dalam mengatur dan mengarahkan sistem pelayanan kesehatan demi efektivitas organisasi.

1. **Manajemen pemasaran**

Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan konsumen dengan menciptakan, mengantarkan, dan mengkomunikasikan nilai konsumen yang unggul (Astuti dan Rizkita Amanda, 2020, hlm. 2). Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain. Menurut Winston (2019:4):

*Health Marketing is an organized discipline for understanding: (1) how a health marketplace works; (2) the role in which the health organization can render optimum services to the marketplace; (3) mechanisms for adjusting production capabilities for meeting consumer demand; and (4) how the organization can assure patient satisfaction.*

Pemasaran layanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan yang bertujuan memahami pasar kesehatan dengan fokus-fokus di bidang kesehatan (Winston dkk., 2019, hlm. 4–26).

1. **Jasa**

Menurut Kotler dan Amstrong, “ *Services are a form of product that consists of activities, benefits, or satisfactions offered for sale that are essentially intangible and do not result in the ownership of anything”* (Kotler dan Armstrong, 2018, hlm. 244). Definisi ini membedakan jasa dari barang fisik di mana jasa tidak dapat dilihat, diraba, atau diuji sebelum digunakan dan jasa tidak dapat disimpan untuk penggunaan di masa depan. Jasa merupakan suatu aktivitas yang tidak dapat dilihat bendanya yang dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada konsumen dan tidak menghasilkan pemindahan kepemilikan.

1. **Bauran Pemasaran (*Marketing Mix)***

Bauran pemasarn merupakan serangkaian kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan dalam pemasaran barang dan jasa dalam masa tertentu untuk target pasar tertentu (Arman, 2022, hlm. 37–38). Bauran pemasaran di dalam perusahaan jasa terdiri atas *product, price, place, promotion, people, process,* dan *physical evidence* (Hinson, Adeola, Limbu, dan Mogaji, 2020). Suatu perusahaan harus dapat mengorganisir atau membuat strategi alat pemasaran yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen yang pada akhirnya dapat mencapai tujuan perusahaan. Dengan menerapkan bauran pemasaran yang baik maka diharapkan fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan reputasi fasilitas kesehatan tersebut.

1. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai ekspektasi pelanggan (Mu'ah dan Masram, 2021, hlm. 75–76). Joanne Hickey (2021, hlm. 216) menyebutkan, “*Quality is a direct link to an organization’s care delivery systems and their ability to deliver service to patients and populations*.” Kualitas layanan kesehatan berhubungan langsung dengan efektivitas sistem penyampaian perawatan organisasi. Sistem yang terorganisir dengan baik dan berfungsi secara efektif kemungkinan besar menghasilkan layanan berkualitas tinggi.

Dalam fasilitas kesehatan, kualitas pelayanan meliputi efektivitas, keamanan, efisiensi, ketepatan waktu, dan kesetaraan pelayanan, yang bertujuan menjamin kesejahteraan dan keselamatan pasien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat (Hickey dan Giardino, 2021:97). Institute of Medicine mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai, “*The degree to which health services for the individuals and populations increase the likelihood of desired health outcomes and are consistent with the current professional knowledge*” (Upadhyai dkk., 2019). Hal ini berarti kemampuan fasilitas kesehatan meningkatkan hasil kesehatan sesuai standar profesional.

Anthony dan Murray dalam Institute of Medicine merekomendasikan enam hal untuk menilai kualitas layanan, yaitu *Safety* (keselamatan), *Effectiveness* (keefektifan), *Equity* (kesetaraan), *Timeliness* (ketepatan waktu), *Patient Centeredness* (fokus pada pasien), dan *Efficiency* (efisiensi) (Upadhyai dkk., 2019).

1. ***People* (Sumber Daya Manusia)**

Sumber daya manusia merupakan semua pekerja atau tim bisnis yang menyediakan jasa dan mempengaruhi kualitas jasa (Said dan Miah, 2019, hlm. 202). Sikap dan penampilan karyawan dapat membentuk persepsi konsumen. Boxall (2003, hlm. 1) menyatakan, “*Human resources include the knowledge, skills, networks, and energies of people and underpinning them, their physical and emotional health, intellectual capabilities, personalities and motivations.*” Hal ini berarti pengetahuan, keterampilan, kesehatan, kepribadian, dan motivasi pekerja sebagai aset utama organisasi (Armstrong dan Taylor, 2020:4).

Dalam layanan kesehatan, sumber daya manusia adalah tenaga kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesehatan. World Health Organization (2006) menyebutkan, “*Healthcare workers have been conceptualized as individuals who actively engage in the protection and the improvement of the health of society*.” Pekerja layanan kesehatan termasuk profesional kesehatan, perawat, bidan, staf manajemen, hingga praktisi pengobatan tradisional (Riedel dkk., 2022).

Menurut WHO, kinerja tenaga kesehatan melibatkan beberapa dimens, yaitu *availability* (ketersediaan waktu dan distribusi petugas), *competency* (keterampilan dan pengetahuan), *responsiveness* (tanggap terhadap kondisi pasien), dan *productivity* (layanan yang produktif) (Mulegi, 2022).

1. **Kepuasan Pasien**

Menurut Kim (2012), kepuasan adalah perilaku yang merupakan hasil dari perbandingan terhadap pelayanan dan kualitas yang diharapkan konsumen dari sebuah transaksi pembelian (Hossain, Zhou, dan Rahman, 2018). Menurut Kotler (2002) kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa akibat kinerja di atas atau di bawah harapan. Perasaan ini didapatkan setelah konsumen memakai produk atau jasa tersebut (Syah, 2021, hlm. 1–21). Adapun kepuasan pasien, yang merupakan persepsi dan sikap yang dimiliki atau dilihat pasien terhadap pengalaman pelayanan kesehatan secara menyeluruh, merupakan aspek multidimensi yang merupakan penanda kunci penting bagi kualitas pemberian pelayanan kesehatan (Asamrew, Endris, dan Tadesse, 2020). Ketika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, maka pasien akan merasa puas. Di dalam layanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh *perceived performance* (kinerja yang dirasakan pasien) dan *expectation* (harapan pasien) (Ali, Anwer, dan Anwar, 2021). ​

1. **Loyalitas Pasien**

Menurut Kotler dan Armstrong (2018, hlm. 44), loyalitas pelanggan adalah tingkat komitmen pelanggan untuk terus membeli produk atau jasa dari suatu perusahaan. Loyalitas konsumen mencerminkan kesetiaan dalam menggunakan produk atau jasa secara konsisten karena kepuasan terhadap produk tersebut. Sihombing (2022, hlm. 1–2) menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam di suatu produk sehingga berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang secara konsisten, walaupun ada perubahan perilaku karena adanya usaha pemasaran dan perubahan situasi.

Dalam layanan kesehatan, loyalitas pasien merujuk pada kecenderungan pasien memilih penyedia atau layanan kesehatan tertentu dibandingkan alternatif lainnya (Bentum-Micah dkk., 2024). Loyalitas pasien merupakan kesetiaan terhadap fasilitas dan tim layanan kesehatan, baik medis maupun nonmedis. Loyalitas ini merupakan hasil kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Muksin (2022, hlm. 1) menjelaskan bahwa adanya pasien loyal didasarkan pada keterikatan pasien untuk berkunjung ulang atau menggunakan kembali layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Menurut Griffin, loyalitas memiliki tiga dimensi yang dapat diukur yaitu (Mahary, Indupurnahayu, dan Suherman, 2022):

*Repeat purchase*, yaitu melakukan pemeriksaan di rumah sakit secara teratur.

*Referrals,* yaitu mengajak orang lain untuk menggunakan layanan di rumah sakit itu.

*Retention,* yaitu adanya kekebalan daya tarik terhadap produk dari pesaing dan tidak mudah berpindah merek.

1. **Klinik**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau medik spesialistik secara komprehensif’.Hal ini berarti bahwa klinik memiliki peran penting dalam memberikan perawatan kesehatan yang luas dan beragam, mencakup berbagai kebutuhan kesehatan dari dasar hingga spesialistik. Klinik Pratama X Cimahi merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medic dasar dengan layanan tambahan berupa perawatan kulit.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Menurut Dominikus (2019) kerangka pemikiran merupakan dasar-dasar pemikiran dari suatu penelitian yang disusun berdasarkan fakta-fakta, pengamatan, dan studi kepustakaan yang memuat hubungan antara variabel-variabel penelitian sehingga dapat menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah penelitian, digambarkan pada bagan yang disebut dengan paradigma penelitian (Dolet Unaradjan, 2019, hlm. 92).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi. Untuk itu dibuat kerangka pemikiran untuk memudahkan penelitian di mana Kualitas Pelayanan (X1) dan Sumber Daya Manusia (X2) sebagai variabel independen, Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening (Y), dan Loyalitas Pasien (Z) sebagai variabel dependen.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien**
2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan pasien, meningkatkan persepsi nilai produk atau jasa, membangun kepercayaan, serta memenuhi kebutuhan pasien secara tepat, sehingga pasien merasa puas dan memberikan testimoni positif yang mendukung reputasi perusahaan. Selain itu, kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan dengan baik dapat mengubah pengalaman negatif pasien menjadi pengalaman positif yang memperkuat loyalitas.

Penelitian oleh Cita Rosita dan Sigit Prakoeswa (2022) dalam “*A Systematic Review on Hospital’s Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia*” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi tenaga medis dan nonmedis, serta dukungan peralatan medis yang baik, meningkatkan kepuasan pasien.

Jefly M. Putra dkk. (2022) dalam “*The Effect of Service Quality, Doctor Interpersonal Communication, and Customer Relationship Management on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as A Mediation at RSU BUDI Rahayu Pekalongan*” menemukan bahwa kualitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Pemenuhan harapan pasien dan penyampaian informasi yang tepat meningkatkan kepuasan mereka.

Ahmed A. Zaid dkk. (2020) dalam “*The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations*” juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien.

1. **Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Cita Rosita Sigit Prakoeswa (2022) dengan judul “*A Systematic Review on Hospital’s Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia”* diperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pekerja kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan empati terhadap pasien akan memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Prakoeswa, Hidayah, & Dewi, 2022). Melalui penelitian yang dilakukan Jefly, dkk. (2022) didapatkan bahwa komunikasi interpersonal dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dokter yang menunjukkan empati dan mendukung secara emosional dapat membantu mengurangi kecemasan dan stres pasien. Pasien yang merasa didukung secara emosional cenderung lebih puas dengan pengalaman perawatan kesehatan mereka (Satiti dkk., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Leni, Istikomah, dan Barkah (2022) dengan judul “Analisis Peran Kompetensi Karyawan dan Kualitas Layanan Rumah Sakit dalam Peningkatan Kepuasan Pasien” memberikan hasil variabel kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien. Profesionalisme sumber daya manusia dalam berinteraksi, memberikan pelayanan, keahlian serta kualifikasi yang dimilikinya akan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien..

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Zebua, dkk. (2024) dengan judul *“The Impact of Marketing Mix and Patient Experience on Public Patient Loyalty in Hospitals: Satisfaction as an intervening variable*” diperoleh hasil bahwa bauran pemasaran yang terdiri dari *Price, Promosi, Product, Place, People, Process, Physical Evidence*, dan *Productivity and Quality*  secara simultan berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan pasien. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Mene Paradilla dan Nur Miftahul Janna (2022) dengan judul “Pengaruh Marketing Mix dan Patient Experience Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022” diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara *Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence,* dan *People* terhadap kepuasan pasien. Jika *Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence,* dan *People* semakin baik maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Leni, Istikomah, dan Berkah (2022) diperoleh hasil bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketika karyawan yang bekerja di rumah sakit kompeten dalam menjalankan peran dan tugasnya serta kualitas layanan di rumah sakit baik maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**
2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Manusia terhadap Loyalitas Pasien**

Pengaruh kualitas pelayanan di dalam penelitian terdahulu oleh Diah Setyawati (2021) dengan judul “*Analysis of Factors Related to Patient Loyalty During The Covid-19 Pandemic at The Ciasmara Health Center in 2021”* didapatkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Ciasmara. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengingkatkan kenyamanan pasien di ruang tunggu dan ruang dokter, serta meningkatkan empati petugas medis terhadap pasien. Di dalam penelitian dengan judul “Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar” oleh Momen Amalia, dkk. (2023) diperoleh hasil penelitian yaitu variabel bauran pemasaran yang berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu produk, tempat, orang/petugas, proses, dan bukti fisik. Semakin baik kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar maka pasien akan semakin loyal untuk menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Begitu pula pada penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor” oleh Honifa, dkk. (2021), didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka pasien semakin setia, jika pasien memiliki keluhan dan ingin memperoleh layanan kesehatan, pasien akan menggunakan layanan kesehatan yang sama.

1. **Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien**

Studi menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas dalam pelayanan kesehatan dapat berdampak positif terhadap loyalitas pasien sebagaimana terdapat di dalam penelitian yang dilakukan oleh Momen Amalia, Andi, Kristina, dan Dian (2023). Tenaga medis dan administratif yang profesional, ramah, serta memiliki keahlian yang baik dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Diah (2021) diperoleh hasil bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah kinerja pegawai Puskesmas Ciasmara. Dengan demikian, manajemen SDM yang baik dalam sebuah lembaga kesehatan dapat menjadi kunci dalam meningkatkan loyalitas pasien. Begitu pula pada penelitian yang dilakukan oleh Honifa, Derriawan, dan Sampurno (2021) diperoleh hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kompetensi sumber daya manusia baik staf medis dan nonmedis dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pengalaman mereka menjalani pengobatan atau perawatan mereka.

1. **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pasien**

Adanya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dapat dilihat pada beberapa penelitian terdahulu misalnya penelitian oleh Zebua (2024) diperoleh hasil penelitian kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien secara signifikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka pasien semakin setia untuk menggunakan produk dan layanan di rumah sakit. Penelitian oleh Mene Paradilla dan Nur Miftahul Janna (2022) menunjukkan hasil kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dan mendapatkan produk yang sesuai harapan tidak ragu untuk membeli produk tersebut kembali di masa mendatang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Jefly, dkk. (2022) diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga agar pasien tetap setia menggunakan produk barang dan jasa di perusahaan, harapan pasien atas pelayanan yang diberikan harus diperhatikan agar pasien selalu merasa puas dan tidak ragu untuk menggunakan lagi produk di perusahaan tersebut.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Secara Simultan**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Amalia, Musyawir, Madesan, dan Ekawaty (2023) diperoleh hasil penelitian bahwa pasien semakin loyal jika layanan kesehatan didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional semakin baik. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Haque, Rahman, dan Ah Kow (2020) bahwa perilaku staf rumah sakit, terutama sikap dokter terhadap pasien, sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sikap positif dokter terhadap pasien tidak hanya membuat pasien merasa puas dengan kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan niat mereka untuk kembali jika terjadi keadaan darurat dan bahkan merekomendasikan rumah sakit kepada pasien baru.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Jefly, Suliyanto, dan Aminul (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan akan semakin meningkatkan loyalitas pasien secara tidak langsung jika pasien merasa puas. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Zulkarnain, dan Kasman (2020) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pasien seperti kecepatan dan ketepatan layanan, kebersihan, keadilan dalam pemberian layanan akan semakin meningkatkan rasa puas pasien yang pada akhirnya meningkatkan rasa loyal terhadap layanan kesehatan tersebut.

1. **Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas pasien yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan SDM terhadap loyalitas pasien. Artinya, meskipun kualitas pelayanan dan SDM secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas pasien, dampak ini diperkuat ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zebua, dkk. (2024) diperoleh bahwa sumber daya manusia yang merupakan bagian dari bauran pemasaran berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien yang diperantarai oleh kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Jefly, Suliyanto, dan Aminul (2022) dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal dokter mempengaruhi loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Peningkatan cara berkomunikasi dokter akan semakin meningkatkan loyalitas pasien secara tidak langsung jika pasien merasa puas. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Zulkarnain, dan Kasman (2020) memperoleh hasil bahwa bauran pemasaran berpengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Sumber daya manusia yang memenuhi harapan pasien seperti cara berkomunikasi yang baik akan semakin meningkatkan rasa puas pasien yang pada akhirnya meningkatkan rasa loyal terhadap layanan kesehatan tersebut.

1. **Paradigma Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

****

 **Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti berdasarkan Juanim (2020)

**2.3 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis-hipotesis yang diajukan melalui penelitian ini adalah:

1. H1: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
2. H2: Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
3. H3: Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.
4. H4: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pasien.
5. H5: Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pasien.
6. H6: Kepuasan Pasien memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pasien.
7. H7: Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pasien secara simultan.
8. H8: Kepuasan pasien memediasi pengaruh hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.
9. H9: Kepuasan pasien memediasi pengaruh hubungan Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien.

 **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, menggunakan data empirik hasil pengumpulan data melalui pengukuran (Djaali, 2020, hlm. 3). Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif, artinya penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai suatu gejala atau fenomena (Iskandar dkk., 2023, hlm. 25) dan penelitian verifikatif, artinya penelitian ini bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis atau teori yang sudah ada sebelumnya (Sangadji dan Sopiah, 2024, hlm. 20). Menurut Paul Webley (1997) teknik analisis jalur adalah pengembangan langsung bentuk regresi berganda untuk memberikan perkiraan tingkat kepentingan dan tingkat signifikansi hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel (Ghodang, 2020, hlm. 17–18). Data-data dianalisis untuk mengukur pola hubungan dan pengaruh antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Sumber Daya Manusia (X2) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Pasien (Z) dengan variabel intervening Kepuasan Pasien (Y).

Sumber penelitian berarti objek atau individu yang diamati, diteliti, dan ditanya jawab terkait masalah penelitian (Nashrullah dkk., 2023., hlm. 19). Di dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Pratama X Cimahi. Objek penelitian merupakan fenomena yang menjadi fokus penelitian. Di dalam penelitian biasanya hal ini berkaitan dengan konsep, variabel, atau masalah yang ingin diteliti (Nashrullah dkk., 2023., hlm. 38). Di dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas.

Penelitian dilakukan di Klinik Pratama X Kota Cimahi pada bulan April 2023 sampai bulan September 2024. Populasi di dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Pratama X Cimahi dengan jumlah pasien di Klinik Pratama X Cimahi dari Bulan Januari 2023 hingga Desember 2023 sebanyak 3.484 orang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 97 orang dengan di mana nilai alfa atau taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,10 (10%). Teknik penentuan sampel dilakukan dengan cara konsekutif atau *sampling kuota* yang termasuk metode *non probability* yaitu individu yang memenuhi kriteria sampel akan dijadikan sebagai responden hingga jumlah sampel yang dibutuhkan terpenuhi (Widarsa dkk., 2022, hlm. 52).

Teknik pengumpulan data adalah strategi penting dalam penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dalam menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis (Nizamuddin dkk., 2021, hlm. 149). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui pengamatan langsung di Klinik Pratama X Cimahi, diskusi dengan manajer lapangan untuk mengidentifikasi permasalahan, serta penyebaran kuesioner kepada pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Pratama X Cimahi. Metode ini membantu menentukan variabel penelitian dan memastikan data yang diperoleh relevan untuk analisis dan pengambilan kesimpulan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Hasil Penelitian**

Klinik Pratama X Cimahi adalah fasilitas layanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan umum sekaligus perawatan kulit. Klinik ini memiliki misi menjadi pusat kesehatan terkemuka dengan layanan medis berkualitas tinggi yang terjangkau, mencakup kebutuhan medis dan estetika pasien. Klinik berfokus pada pelayanan holistik dan personal, serta mengedepankan kompetensi melalui pelatihan berkesinambungan. Komitmen klinik ini meliputi pengembangan inovasi dalam produk, teknik, dan teknologi perawatan kulit, serta membangun hubungan baik dengan pasien melalui edukasi kesehatan kulit dan perawatan yang tepat. Klinik juga bertujuan menciptakan tim yang solid dan profesional untuk memberikan pengalaman layanan yang ramah dan terpercaya.

1. **Karakteristik Responden**

Persentase responden pada penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 8,25% dan yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 91,75%. Hal ini menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih banyak mengakses layanan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama X Cimahi yang mengedepankan layanan perawatan kulit. Hal ini mencerminkan tren umum bahwa wanita lebih tertarik terhadap perawatan kulit.

Berdasarkan usianya, sebagian besar pasien berusia 18 sampai dengan 30 tahun (39,18%), sedangkan yang lainnya yaitu berusia kurang dari 18 tahun (2,06%), berusia 31 sampai dengan 45 tahun (34,02%), berusia 46 sampai dengan 60 tahun (22,68%), dan berusia lebih dari 60 tahun (2,06%). Hal ini menunjukkan kelompok usia 18 sampai dengan 30 tahun memiliki ketertarikan yang lebih banyak dalam layanan kesehatan di mana kelompok usia tersebut sering kali melakukan perawatan kulit yang bersifat *rejuvenation* atau anti-penuaan agar penampilan tampak lebih segar dan muda.

Adapun gambaran umum tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Karakteristik Responden** | **Kelompok Karekteristik** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Jenis Kelamin | L | 8 | 8.25% |
| P | 89 | 91.75% |
| **Total** | **97** | **100%** |
| Usia | 0-18 | 2 | 2.06% |
| 18-30 | 38 | 39.18% |
| 31-45 | 33 | 34.02% |
| 46-60 | 22 | 22.68% |
| 61-75 | 2 | 2.06185567 |
| **Total** | **97** | **100%** |
| Pekerjaan | Pelajar | 12 | 12.37% |
| IRT | 27 | 27.84% |
| Wiraswasta | 24 | 24.74% |
| PNS | 13 | 13.40% |
| Pegawai Swasta | 21 | 21.65% |
| **Total** | **97** | **100%** |
| Penghasilan | di bawah 3,6 juta | 22 | 22.68% |
| 3,6-5 juta | 11 | 11.34% |
| 5-10 juta | 33 | 34.02% |
| di atas 10 juta | 31 | 31.96% |
| **Total** | **97** | **100%** |

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Mayoritas responden penelitian bekerja sebagai ibu rumah tangga (27,84%), diikuti wirausaha (24,74%), pegawai swasta (21,65%), PNS (13,40%), dan pelajar/mahasiswa (12,37%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan Klinik Pratama X Cimahi dengan tambahan perawatan kulit menarik minat ibu rumah tangga yang lebih fleksibel dalam mengatur waktu, sehingga dapat fokus pada perawatan untuk menunjang penampilan agar lebih segar dan percaya diri.

Sebagian besar responden memiliki penghasilan lima juta hingga sepuluh juta rupiah (34,02%), kemudian berpenghasilan lebih dari sepuluh juta rupiah (31,96%), kurang dari tiga koma enam juta rupiah (22,68%), dan tiga koma enam juta hingga lima juta rupiah (11,34%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden berasal dari kelas menengah yang selektif memilih layanan berkualitas sesuai nilai uang yang dikeluarkan. Klinik perlu menyesuaikan harga layanan dan menyediakan promosi menarik agar tetap kompetitif.

1. **Pengujian Instrumen Penelitian**

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas variabel kualitas pelayanan (12 item), variabel sumber daya manusia (8 item), variabel kepuasan pasien (4 item), dan variabel loyalitas pasien (3 item). Instrumen penelitian tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil sebagai berikut:

1. **Hasil Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, ditemukan bahwa semua item dalam kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,165, artinya instrumen penelitian untuk variabel-variabel ini valid dan mampu mengukur variabel-variabel yang diteliti dengan baik.

**Tabel 4.2**

**Hasil Analisis Uji Validitas Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1),**

**Sumber Daya Manusia (X2), Kepuasan Pasien (Y), dan Loyalitas Pasien (Z)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Item** | **Korelasi (r)** | **r tabel** | **Kesimpulan** |
| **Kualitas Pelayanan** | *Safety (*keselamatan) | X1.1 | 0.832301218 | 0.165 | Valid |
| X1.2 | 0.797986323 | 0.165 | Valid |
| *Effectiveness* (keefektifan) | X1.3 | 0.704645171 | 0.165 | Valid |
| X1.4 | 0.772299687 | 0.165 | Valid |
|  *Equity* (kesetaraan) | X1.5 | 0.844468111 | 0.165 | Valid |
| X1.6 | 0.852484063 | 0.165 | Valid |
| *Timeliness* (ketepatan waktu) | X1.7 | 0.824029526 | 0.165 | Valid |
| X1.8 | 0.703887995 | 0.165 | Valid |
| *Patient Centeredness* (fokus pada pasien) | X1.9 | 0.827787613 | 0.165 | Valid |
| X1.10 | 0.734494659 | 0.165 | Valid |
| *Efficiency* (efisiensi) | X1.11 | 0.675730021 | 0.165 | Valid |
| X1.12 | 0.746706387 | 0.165 | Valid |
| **Sumber Daya Manusia** | *Availibility* (ketersediaan) | X2.1 | 0.775321483 | 0.165 | Valid |
| X2.2 | 0.787682172 | 0.165 | Valid |
| *Competency* (kompetensi) | X2.3 | 0.793237314 | 0.165 | Valid |
| X2.4 | 0.808777175 | 0.165 | Valid |
| *Responsiveness* (daya tanggap) | X2.5 | 0.806662501 | 0.165 | Valid |
| X2.6 | 0.735100181 | 0.165 | Valid |
| *Productivity* (produktivitas) | X2.7 | 0.804384462 | 0.165 | Valid |
| X2.8 | 0.794759096 | 0.165 | Valid |
| **Kepuasan Pasien** | *Perceived performance* (kinerja yang dirasakan pasien)  | Y.1 | 0.839554498 | 0.165 | Valid |
| Y.2 | 0.881044081 | 0.165 | Valid |
| *Expectation* (harapan pasien)  | Y.3 | 0.854879756 | 0.165 | Valid |
| Y.4 | 0.830780659 | 0.165 | Valid |
| **Loyalitas Pasien** | *Repeat purchase (*pembelian ulang) | Z.1 | 0.857342272 | 0.165 | Valid |
| *Referrals* (rekomendasi ke orang lain) | Z.2 | 0.899985924 | 0.165 | Valid |
| *Retention* (tahan terhadap produk/jasa pesaing) | Z.3 | 0.917913998 | 0.165 | Valid |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

1. **Hasil Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memberikan hasil yang konsisten jika diukur di waktu yang berbeda atau jika digunakan oleh peneliti yang lain. Jika nilai di atas 0,6 maka dikatakan indikator reliabilitas yang baik (Hidayat, 2021, hlm. 12–13). Dengan menggunakan program SPSS, diperoleh nilai reliabilitas setiap variabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Hasil Analisis Uji Reliabilitas Penelitian**

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel Penelitian** | **Reliabilitas** |
| **Cronbach’s Alpha** | **Kriteria** | **Kesimpulan** |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.915 | >0,6 | Reliabel |
| Sumber Daya Manusia (X2) | 0.913 | >0,6 | Reliabel |
| Kepuasan Pasien (Y) | 0.873 | >0,6 | Reliabel |
| Loyalitas Pasien (Z) | 0.871 | >0,6 | Reliabel |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa semua item dalam kuesioner memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,6, instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten untuk mengukur variabel-variabel tersebut.

1. **Hasil Analisis**

Analisis pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif dan verifikatif sebagai berikut:

1. **Hasil Analisis Deskriptif**

Penelitian analisis deskriptif dilakukan agar dapat mendeskripsikan karakter kualitas pelayanan, sumber daya manusia, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien baik rata-rata (*mean)*, median, modus, standar deviasi, varian, *range,* maksimum dan minimum (Sugiyono, 2020, hlm. 206-207).

**a) Kualitas Pelayanan**

Nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,820, masuk dalam kategori baik. Dimensi *patient centeredness* memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,196), diikuti oleh *timeliness* (4,165) sedangkan dimensi *efficiency* memiliki nilai rata-rata terendah (3,345). Indikator yang paling tinggi adalah pernyataan mengenai staf medis yang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan (4,423) dan pernyataan adanya pemberitahuan yang cukup jika terdapat keterlambatan atau perubahan jadwal untuk konsultasi atau perawatan (4,402), sedangkan yang terendah adalah prosedur perawatan yang efektif untuk mengatasi kondisi pasien (2,722) dan pernyataan efisiensi waktu untuk memperoleh layanan kesehatan di klinik (2,732).

**b) Sumber Daya Manusia**

Nilai rata-rata sumber daya manusia adalah 3,607, juga masuk dalam kategori baik. Dimensi *availability* (3,804) dan *competency* (3,789) memiliki nilai rata-rata tertinggi, sementara *responsiveness* (3,309) terendah. Indikator tertinggi adalah pernyataan staf medis yang tersedia di klinik (4,289), sementara yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah pernyataan tenaga nonmedis yang segera membantu pasien (2,804), dokter atau perawat menyelesaikan konsultasi atau tindakan medis dengan cepat dan tepat (3,247), dan pernyataan staf non medis selalu tersedia di klinik sesuai jam kerjanya (3,320).

**c) Kepuasan Pasien**

Nilai ata-rata kepuasan pasien adalah 3,526, yang juga tergolong baik. Dimensi kinerja (4,067) memiliki nilai tertinggi, sementara harapan (2,985) memiliki nilai terendah. Indikator yang paling tinggi adalah kepuasan terhadap proses pendaftaran (4,206), dan yang memiliki nilai di bawah rata-rata adalah pernyataan ketersediaan obat dan fasilitas medis sesuai harapan (2,969) dan puas dengan konsultasi dan perawatan di klinik yang sesuai dengan harapan (3).

**d) Loyalitas Pasien**

Nilai rata-rata loyalitas pasien adalah 3,43, termasuk kategori baik. Dimensi r*epeat purchase* (3,907) memiliki nilai paling tinggi, sementara referral (3,124) terendah. Indikator dengan nilai tertinggi adalah keinginan pasien untuk menggunakan layanan lagi (3,91), dan nilai terendah adalah pada pernyataan kesediaan untuk mempromosikan klinik kepada orang lain (3,124).

1. **Hasil Analisis Verifikatif**

Pada penelitian ini, analisis verifikatif dilakukan secara bertahap:

1. **Analisis Koefisien Korelasi**

Hasil analisis koefisien korelasi kualitas pelayan dan sumber daya manusia sebagaimana pada tabel di bawah ini, menunjukkan hubungan yang positi (0,859) dan termasuk kategori sangat kuat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Blåka, Jacobsen, dan Morken (2021) diperoleh bahwa kualitas pelayanan terkait tenaga kerja (dokter) meningkat jika tenaga medis yang tersedia meningkat sampai jumlah tertentu. Peningkatan jumlah tenaga kerja dokter di layanan kesehatan (misalnya dari segi kompetensi, ketersediaan, dan pelayanan), maka kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan akan semakin baik.

**Tabel 4.4 Analisis Koefisien Korelasi X1 dan X2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koefisien Jalur** | **Interpretasi** |
| X1-X2 | 0,859 | Sangat Kuat |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

1. **Analisis Jalur (*Path Analysis)***

Analisis jalur berdasarkan formulasi persamaan struktural I dan II sebagai berikut:

1. Model Struktur I: pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan, dengan persamaan:

**Y = ρYX1X1 + ρYX2X2 +Ɛ1**

1. Model Struktur II: pengaruh kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien baik secara parsial maupun secara simultan, dengan persamaan:

**Z = ρYX1X1 + ρYX2X2 + ρZYY + Ɛ2**

Di mana:

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Sumber daya manusia

Y = Kepuasan pasien

Z = Loyalitas pasien

ρYX1 = koefisien jalur X1 terhadap Y

ρYX2 = koefisien jalur X2 terhadap Y

ρZY =koefisien jalur Y terhadap Z

Ɛ1 = pengaruh faktor lain terhadap Y

Ɛ2 = pengaruh faktor lain terhadap Z

Diketahui besaran koefisien jalur antar variabel di dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Jalur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Simbol Koef. Jalur** | **Koefisien Jalur** |
| Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) | ρYX1 | 0.323 |
| Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) | ρYX2 | 0.598 |
| Kepuasan Pasien (Y) terhadap Loyalitas Pasien (Z) | ρZY | 0.239 |
| Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pasien (Z)  | ρZX1 | 0.285 |
| Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Z) | ρZX1 | 0.451 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan hasil analisis melalui program SPSS ver. 30, diperoleh besaran koefisiensi jalur variabel kualitas pelayanan (X1), sumber daya manusia (X2, kepuasan pasien (Y) dan loyalitas pasien (Z) di Klinik Pratama X Cimahi sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Nilai Koefisien Jalur X1 dan X2 terhadap Y**

|  |  |
| --- | --- |
| **Coefficientsa** |  |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -1.287 | 0.640 |  | -2.012 | 0.047 |
| X1 | 0.122 | 0.035 | 0.323 | 3.523 | 0.001 |
| X2 | 0.329 | 0.050 | 0.598 | 6.530 | 0.000 |
|  Dependent Variable: Y |  |
| 2 | (Constant) | -0.211 | 0.423 |  | -0.499 | 0.619 |
| X1 | 0.072 | 0.024 | 0.239 | 3.012 | 0.003 |
| X2 | 0.124 | 0.039 | 0.285 | 3.163 | 0.002 |
| Y | 0.359 | 0.067 | 0.451 | 5.372 | 0.000 |
|  Dependent Variable: Z |  |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

**C) Koefisien Determinasi (R2)**

Berikut adalah tabel besar koefisien determinasi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan sumber daya manusia (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) serta loyalitas pasien (Z) di Klinik Pratama X Cimahi:

**Tabel 4.7**

**Pengaruh X1, X2 , Y dan Z**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | 0.891a | 0.794 | 0.789 | 1.438485 |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 |
| 2 | 0.930a | 0.864 | 0.860 | 0.931144 |
| a. Predictors: (Constant), Y, X1, X2 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Pada tabel di atas, nilai koefisien determinasi X1 dan X2 terhadap Y **(**0,794) menunjukkan bahwa 79,4% kepuasan pasien di Klinik Pratama X Cimahi dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia sedangkan sisanya yaitu sebesar 20,6% merupakan pengaruh dari faktor lain di luar variabel yang diteliti. Nilai koefisien determinasi X1, X2, dan Y terhadap Z (0,864) yang menunjukkan bahwa 86,4% loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kepuasan pasien sedangkan sisanya yaitu sebesar 13,6% merupakan pengaruh dari faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Berikut adalah gambar pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien:



**Gambar 4.1**

**Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien**

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

1. **Pengujian Hipotesis**

Pada penelitian ini terdiri atas dua model substruktur sehingga dilakukan tahapan pengujian berdasarkan substruktur tersebut:

* **Substruktur I: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan, gambaran dari substruktur ini:



**Gambar 4.2**

**Diagram Hasil Pengujian Substruktur I**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan tabel nilai koefisien jalur 4.5 dan tabel model summary 4.6, maka dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. **Uji Hipotesis Parsial (Uji T)**

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara parsial, yaitu sebagai berikut:

**Hipotesis 1:**

H0: ρYX1=0 Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Ha: ρYX1≠0 Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Berdasarkan kriteria di atas, ρYX1 ≠ 0 yaitu 0,323 dan nilai thitung > ttabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

**Hipotesis 2:**

H0: ρYX2=0 Tidak terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Ha: ρYX2≠0 Terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Berdasarkan kriteria di atas, ρYX 2≠ 0 yaitu 0,598 dan nilai thitung > ttabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

**ii) Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara simultan dari hasil analisis SPSS ver. 30, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Pengaruh Simultan Variabel X1 dan X2 terhadap Y**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **R** | **R Square** | **Fhitung** | **Ftabel** | **Sig.** | Kesimpulan |
| 0.891 | 0.794 | 180.721 | 2,759 | 0.000 | Tolak H0. terdapat pengaruh signifikan X1 dan **X2**  terhadap Y secara simultan |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

**Hipotesis 3:**

H0: ρYX1 = ρYX2 = 0 Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

Ha: ρYX1 atau ρYX2 ≠0 Terdapat Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

Berdasarkan kriteria di atas, ρYX1 dan ρYX2 ≠0 yaitu 0,323 dan 0,598 serta nilai Fhitung > Ftabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien secara simultan di Klinik Pratama X Cimahi.

Adapun persamaan jalur substruktur I pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah sebagai berikut:

$Y =0,323X\_{1 }+0,598X\_{2}$**+ ε1**

* + Dimana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pasien)

X1 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

X2 = Variabel bebas (Sumber Daya Manusia)

**ε1 =** pengaruh variabel lain di luar variabel X1 dan X2

**iii) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien**

Adapun pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Y dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Pengaruh Langsung Variabel X1 dan X2 terhadap Y**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Koef. beta | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung | Pengaruh Total |
| X1 | X2 |
| X1 | 0.323 | 0.104 | - | 0.166 | 0.270 |
| X2 | 0.598 | 0.358 | 0.166 | - | 0.524 |
| Pengaruh keseluruhan | 0.794 |
| Pengaruh faktor lain/ residu | 0.206 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan tabel di atas, dikertahui besar pengaruh total Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,270 sedangkan besar pengaruh totalSumber Daya Manusia (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,524 Besar pengaruh dari faktor selain kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 20,6%.

* **Substruktur II: Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien (Z)**

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien baik secara parsial maupun secara simultan. Berdasarkan tabel nilai koefisien jalur 4.5 dan tabel model summary 4.6, maka dapat diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. **Uji Hipotesis Parsial (Uji T)**

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara parsial, yaitu sebagai berikut:

**Hipotesis 4:**

H0: ρZX1=0 Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Ha: ρZX1≠0 Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Berdasarkan kriteria di atas, ρZX1≠0 yaitu 0,239 dan nilai thitung > ttabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

**Hipotesis 5:**

H0: ρZX2=0 Tidak terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Ha: ρZX2≠0 Terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Berdasarkan kriteria di atas, ρZX2 ≠ 0 yaitu 0,285 dan nilai thitung > ttabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

**Hipotesis 6:**

H0: ρZY = 0 Tidak terdapat pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Ha: ρZY ≠ 0 Terdapat pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Berdasarkan kriteria di atas, ρZY ≠ 0 yaitu 0,451 dan nilai thitung > ttabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara parsial.

Berikut adalah grafik pengaruh parsial Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien:



**Gambar 4.3**

**Diagram Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

1. **Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara simultan.

**Hipotesis 7:**

H0: ρZX1 = ρZX2 = ρZY = 0 Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara simultan.

Ha: ρZX1 atau ρZX2 atau ρZY≠0 Terdapat Kualitas Pelayanan, SumberDaya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara simultan. Hasil analisis SPSS ver. 30, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Pengaruh Simultan Variabel X1, X2, dan Y terhadap Z**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **R** | **R Square** | **Fhitung** | **Ftabel** | **Sig.** | Kesimpulan |
| 0.930 | 0.864 | 197.733 | 2.36 | 0.000 | Tolak H0. terdapat pengaruh signifikan **X1**  , X2, dan Y terhadap Z secara simultan |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan kriteria di atas, ρZX1 atau ρZX2 atau ρZY ≠0 yaitu 0,239, 0,285, dan 0,451 serta nilai Fhitung 197.733 > Ftabel, sehingga H0 ditolak, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia , dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara simultan di Klinik Pratama X Cimahi.

Adapun persamaan jalur substruktur II pengaruh X1, X2, dan Y terhadap Z adalah sebagai berikut:

$Z =0.239X\_{1 }+0.285X\_{2}$**+ 0.451Y + ε2**

* + Dimana:

Z = Loyalitas Pasien

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Sumber Daya Manusia

**ε2 =** pengaruh variabel lain di luar variabel X1, X2 dan Y

Berikut adalah gambaran dari substruktur ini:



**Gambar 4.4**

**Diagram Hasil Pengujian Substruktur II**

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

1. **Uji Mediasi (Uji Sobel)**

Uji sobel merupakan metode statistik untuk menguji pengaruh mediasi dari variabel intervening (Supriadi, 2022, hlm. 173–175). Uji sobel dilakukan dengan menguji nilai signifikansi pengaruh mediasi untuk kemudian dibandingkan dengan Ztabel.

Pengaruh mediasi dari variabel Kepuasan Pasien (Y) dalam memediasi Kualitas Pelayanan ($X\_{1 }$) dan Sumber Daya Manusia (X2) terhadap Loyalitas Pasien (Z) dilakukan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 8**

* H0 : ρZYX1 = 0 maka Kepuasan Pasien tidak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien
* Ha : ρZYX1 ≠ 0 maka Kepuasan Pasien memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil perhitungan, nilai zhitung adalah 5,44 , sehingga nilai Zhitung > Ztabel sehingga H0 ditolak, Ha diterima, artinya variabel Kepuasan Pasien (Y) memediasi hubungan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ($X\_{1}$) terhadap Loyalitas Pasien (Z) secara signifikan.

**Hipotesis 9**

* H0 : ρZYX2 = 0 maka kepuasan pasien tidak memediasi pengaruh sumber daya manusia terhadap loyalitas pasien
* H2 : ρYX2 ≠ 0 maka kepuasan pasien memediasi pengaruh sumber daya manusia terhadap loyalitas pasien

Dari hasil perhitungan, nilai zhitung adalah 5.86 sehingga nilai Zhitung > Ztabel sehingga H0 ditolak, Ha diterima, artinya variabel kepuasan pasien (Y) memediasi hubungan pengaruh variabel sumber daya manusia ($X\_{2}$) terhadap loyalitas pasien (Z). Semakin baik sumber daya manusia dalam memberikan layanan di Klinik Pratama X Cimahi maka kepuasan pasien akan semakin dan loyalitas pasien juga akan semakin meningkat.

**iv) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Variabel kualitas pelayanan, sumber daya manusia, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien memiliki pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hubungan** | ***Direct Effect*** | ***Indirect Effect*** | ***Total Effect*** |
| X1 →Y | 0.323 | - | 0.323 |
| X2→Y | 0.598 | - | 0.598 |
| X1 →Z | 0.239 | 0.146 | 0.385 |
| X2 →Z | 0.285 | 0.270 | 0.555 |
| Y →Z | 0.451 | - | 0.451 |

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (Oktober 2024)

Berdasarkan analisis data, diketahui bahwa pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien adalah sebesar 0,239, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,146, dan total pengaruh 0,385. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, meskipun peran Kepuasan Pasien tetap signifikan secara statistik sebagai variabel intervening.

Untuk Sumber Daya Manusia, pengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien adalah sebesar 0,285, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Pasien sebesar 0,270, dengan total pengaruh sebesar 0,555, berarti bahwa pengaruh langsung lebih besar, tetapi kepuasan pasien tetap berperan signifikan dalam hubungan ini.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mendukung peningkatan Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien serta Sumber Daya Manusia yang baik di Klinik Pratama X Cimahi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Loyalitas Pasien dibandingkan Kualitas Pelayanan.

Dari analisis, Sumber Daya Manusia memberikan pengaruh total terbesar terhadap Loyalitas Pasien sebesar 55,5%, sedangkan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh lebih kecil, yaitu 38,5%. Untuk Kepuasan Pasien, Sumber Daya Manusia memberikan pengaruh 59,8%, lebih tinggi dibandingkan Kualitas Pelayanan yang memberi pengaruh sebesar 32,3%..

* 1. **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berikut adalah pembahasam hasil penelitian

1. **Pembahasan Deskriptif**
2. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di Klinik Pratama X Cimahi termasuk kategori baik, namun terdapat indikator yang memerlukan peningkatan. Dimensi *patient centeredness* dan *timeliness* menunjukkan hasil tertinggi, sedangkan *efficiency* memiliki nilai terendah. Indikator dengan nilai tertinggi adalah keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan dan pemberitahuan yang memadai jika ada perubahan jadwal. Sebaliknya, nilai terendah ditemukan pada efektivitas prosedur perawatan dan efisiensi waktu layanan.

Keluhan utama pasien adalah waktu tunggu yang lama, terutama saat jam sibuk, di mana pasien harus menunggu hingga 1-2 jam, bahkan ketika sudah membuat janji. Hal ini diperburuk oleh ekspektasi yang tidak realistis dari beberapa pasien terkait hasil perawatan serta ketidaktahuan tentang risiko dan efektivitas obat. Prosedur yang diterapkan tidak selalu cocok untuk setiap pasien karena perbedaan kondisi kesehatan.

Menurut penelitian Li, dkk. (2023) dan Zepeda-Lugo, dkk. (2020), efisiensi dapat ditingkatkan melalui pengelolaan sumber daya yang lebih baik, standar kerja yang jelas, dan analisis dalam alur layanan. Untuk perbaikan, klinik dapat memberikan pelatihan kepada staf untuk mengoptimalkan alur kerja, meninjau prosedur perawatan agar lebih efektif, menerapkan pengelolaan waktu yang lebih baik untuk mengurangi penundaan.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan efisiensi pelayanan meningkat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien..

1. **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia di Klinik Pratama X Cimahi termasuk dalam kategori baik, dengan dimensi *availability* dan *competency* mendapatkan penilaian terbaik. Namun, dimensi *responsiveness* menunjukkan nilai yang lebih rendah. Hal ini terlihat dari rendahnya penilaian terhadap tenaga nonmedis yang segera membantu pasien dan memberikan respons cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan pasien. Masalah ini sering terjadi pada jam sibuk, ketika jumlah pasien meningkat, dan staf kesulitan untuk memberikan bantuan tepat waktu. Lambatnya respons terhadap pertanyaan pasien, serta kurangnya solusi atau tindak lanjut yang jelas, dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sutanto (2023) menunjukkan bahwa ketanggapan dan kesediaan staf untuk memberikan respons cepat memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien. Sementara itu, penelitian Ratcliffe dkk. (2020) menemukan bahwa responsivitas staf dalam layanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, terutama di kalangan perempuan usia reproduksi di Ghana.

Untuk meningkatkan *responsiveness*, klinik perlu melaksanakan pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan yang efektif bagi staf. Selain itu, pemberian motivasi dan penghargaan kepada staf yang menunjukkan ketanggapan dapat mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam memberikan bantuan. Peningkatan responsivitas ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat loyalitas, dan membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pasien.

1. **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien di Klinik Pratama X Cimahi termasuk dalam kategori baik. Jika dibandingkan antar dimensi, maka dimensi kinerja memiliki gambaran yang paling baik sedangkan dimensi harapan memiliki gambaran paling rendah. Apabila dibandingkan antar indikator, maka pernyataan puas dengan proses pendaftaran dan administrasi di klinik memiliki nilai rata-rata paling tinggi sedangkan nilai rata-rata yang paling rendah yaitu pada pernyataan puas dengan ketersediaan obat dan fasilitas medis yang sesuai dengan harapan dan pernyataan puas dengan konsultasi dan perawatan di klinik yang sesuai dengan harapan.

Menurut Kalaja (2023), harapan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka, dengan faktor-faktor seperti waktu tunggu, kualitas layanan, dan dukungan emosional dari staf yang mempengaruhi pembentukan harapan tersebut. Penelitian Tosanbami dkk. (2024) juga menekankan pentingnya pendekatan manajerial yang baik dan integrasi teknologi, seperti penggunaan catatan kesehatan elektronik dan telemedicine, untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, klinik perlu memperbaiki komunikasi dengan pasien, memberikan edukasi tentang kondisi kesehatan dan pilihan perawatan, serta memastikan pasien dilibatkan dalam proses perawatan. Manajemen klinik juga harus aktif mengumpulkan umpan balik dari pasien untuk memahami harapan mereka dan menyusun langkah-langkah nyata untuk memenuhinya. Selain itu, klinik perlu memastikan aksesibilitas layanan yang lebih baik melalui penjadwalan fleksibel dan layanan telemedicine, serta menciptakan lingkungan klinik yang nyaman dan mendukung. Peningkatan kualitas pelayanan medis dan pemenuhan standar perawatan secara berkala juga penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1. **Loyalitas Pasien**

Loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi termasuk baik, dengan dimens*i repeat purchase* memiliki skor tertinggi, sedangkan dimensi *referral* terendah. Pasien memiliki opini menggunakan kembali layanan klinik, namun kurang yakin untuk merekomendasikan klinik kepada orang lain. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh ketidakpastian layanan, variasi pengalaman pasien, atau kekhawatiran tentang konsistensi kualitas pelayanan.

Penelitian Ahmed Aly Al Garem dkk. (2024) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien mempengaruhi loyalitas, dengan kepuasan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Penelitian Harriet dkk. (2024) menyoroti pentingnya hubungan emosional positif antara pasien dan penyedia layanan untuk meningkatkan retensi pasien.

Untuk meningkatkan loyalitas, klinik dapat melakukan pelatihan staf untuk meningkatkan pelayanan yang ramah dan responsif, fasilitas kesehatan yang modern, bersih, dan nyaman kualitas komunikasi melalui *follow up,* penjelasan prosedur yang jelas, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien, mengadakan program loyalitas, seperti penghargaan untuk pasien yang kembali atau mereferensikan klinik. Mengumpulkan testimoni positif pasien sebagai materi promosi mengadakan seminar kesehatan atau keterlibatan dalam komunitas lokal untuk membangun reputasi positif., dan melakukan evaluasi dan umpan balik dari pasien juga penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan program loyalitas klinik.

1. **Pembahasan Verifikatif**

Berikut adalah hasil analisis verifikatif sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan:

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

Hasil uji hipotesis H1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien 0,323 dan nilai thitung 3,523 yang lebih besar dari ttabel. Artinya, setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 unit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 32,3%. Pelayanan yang aman, efektif, adil, tepat waktu, dan efisien meningkatkan rasa terlindungi, dihargai, dan diprioritaskan oleh pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Winter, Dietermann, Schneider, dan Schreyögg (2021), diketahui bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit semakin meningkatkan kepuasan pasien. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Zaid, dkk (2020) diperoleh hasil bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di sekotor kesehatan Palestina. Semakin baik responsivitas dan jaminan layanan kesehatan, maka pasien akan semakin puas terhadap layanan yang mereka terima.

1. **Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil uji hipotesis (H2) hipotesis diterima yang artinya sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh nilai koefisien yang positif (0,598) dan nilai thitung 6,530 lebih besar dari nilai ttabel, artinya jika sumber daya manusia semakin baik, maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 59,8%.

Penelitian yang dilakukan oleh Samardzic, Doekhie, dan Wijngaarden (2020) membahas pentingnya sumber daya manusia dalam sistem kesehatan. SDM yang terampil dan tersedia secara memadai dapat meningkatkan efisiensi operasional klinik dan meningkatkan kepuasan pasien. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, Hartono, dan Hidayat (2022) menunjukkan hasil bahwa *people* (SDM) yang merupakan salah satu elemen dari bauran pemasaran yang mencakup kualitas tenaga medis dan non medis turut berkontribusi dalam memberikan kepuasan pasien.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan**

Hasil uji hipotesis H3 diterima yang artinya kualitas pelayanan dan sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh nilai uji F 180,721, artinya pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien secara simultan meningkat dengan signifikan.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Hartati, Istikomah,dan Rosadi (2022) diperoleh hasil bahwa kompetensi karyawan dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien di RS di Kota Bandung secara simultan. Karyawan rumah sakit yang kompeten dalam menjalankan tugas dan mampu memberikan layanan yang baik, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

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

Hasil uji hipotesis H4 diterima yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini didukung oleh nilai koefisien 0,239 dan nilai thitung 3,012 lebih besar dari nilai ttabel, artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pasien juga akan semakin meningkat. Pelayanan yang konsisten membuat pasien merasa aman dan percaya, sedangkan kepuasan yang dihasilkan dari pengalaman positif, seperti interaksi yang baik dengan staf dan hasil perawatan yang memuaskan, mendorong pasien untuk kembali.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Putra, Suliyanto , Gunistyo, dan Fajri (2022) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RS Budi Rahayu Pekalongan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin setia dalam menggunakan layanan kesehatan di RS Budi Rahayu. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusmana, Rachbini, dan Rekarti (2020) mengungkap bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas layanan karena kualitas layanan yang baik akan dapat mempertahankan pasien lama untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di RS Bintaro Premier.

1. **Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H5 diterima yang artinya sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini didukung oleh nilai koefisien 0,285 dan nilai thitung 3,162 lebih besar dari nilai ttabel, artinya jika sumber daya manusia meningkat maka loyalitas pasien juga akan semakin meningkat sebesar 28,5%. SDM di klinik berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Kompetensi dan keahlian tenaga medis memberikan rasa percaya kepada pasien, sementara komunikasi yang baik dan empatik meningkatkan hubungan antara pasien dan staf.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Amalia, Musyawir, Madesan, dan Ekawaty (2023) diperoleh hasil penelitian bahwa pasien semakin loyal jika layanan kesehatan didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional semakin baik. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Haque, Rahman, dan Ah Kow (2020) bahwa perilaku staf rumah sakit, terutama sikap dokter terhadap pasien, sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.Sikap positif dokter terhadap pasien tidak hanya membuat pasien merasa puas dengan kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan niat mereka untuk kembali jika terjadi keadaan darurat dan bahkan merekomendasikan rumah sakit kepada pasien baru.

1. **Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai koefisien 0,451 dan thitung 5,372 (> ttabel). Artinya, peningkatan kepuasan pasien berpengaruh pada peningkatan loyalitas sebesar 45,1%. Faktor-faktor seperti pelayanan berkualitas, waktu tunggu singkat, dan komunikasi yang jelas berperan penting. Pasien yang merasa nyaman, aman, dan diperhatikan akan merasa lebih puas dan loyal terhadap klinik.

Penelitian Asnawi, Awang, Afthanorhan, Mohamad, dan Karim (2019) mendukung penelitian ini, menyatakan bahwa kepuasan pasien signifikan dalam mempengaruhi loyalitas. Hasil serupa juga ditemukan oleh Bentum-Micah dkk. (2024), yang menegaskan bahwa kepuasan pasien, terutama ketika layanan memenuhi harapan mereka, meningkatkan loyalitas. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen dalam memastikan faktor-faktor kepuasan agar pasien tetap menggunakan layanan klinik.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien secara Simultan**

Hasil uji hipotesis H7 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kepuasan pasien secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai uji F sebesar 197,733 (>Ftabel), artinya pelayanan ramah, profesional, tepat waktu, didukung tenaga kesehatan yang kompeten dan berpengalaman, dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas jangka panjang.

Penelitian Asamrew, Endris, dan Tadesse (2020) mendukung penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara signifikan mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit. Penelitian Dayan, Al Kuwaiti, Husain, Ng, dan Dayan (2021) juga mengungkapkan bahwa hubungan pasien rawat jalan dengan dokter, didukung kualitas pelayanan, berdampak positif pada kepuasan pasien dan secara tidak langsung meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan.

1. **Pengaruh Kepuasan Memediasi Pengaruh Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis H8 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai Z uji Sobel 5,44 (> Ztabel). Namun, pengaruh tidak langsung (14,6%) lebih kecil dibanding pengaruh langsung (23,9%). Kualitas pelayanan yang tinggi, meliputi kecepatan, efisiensi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, meningkatkan kepuasan. Selain itu, pengalaman positif selama perawatan, kepercayaan terhadap tenaga medis, serta respons terhadap keluhan pasien turut memperkuat kepuasan, yang pada akhirnya mendukung loyalitas pasien.

Hal ini sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Haque, Rahman, dan Ah Kow (2020) bahwa dimensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti infrastruktur, hubungan antara staf rumah sakit dengan pasien, kualitas administrasi, layanan perawatan dapat meningkatkan loyalitas pasien jika dimensi-dimensi tersebut dapat memenuhi harapan pasien. Begitu juga hasil penelitian dari Bentum-Micah dkk. (2024) di mana kualitas pelayanan yang semakin baik akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

1. **Pengaruh Kepuasan Memediasi Pengaruh Hubungan Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi hubungan antara sumber daya manusia (SDM) dan loyalitas pasien. Uji Sobel menghasilkan nilai Z sebesar 5,86 (lebih besar dari Ztabel), mengindikasikan mediasi yang signifikan, meskipun pengaruh tidak langsung SDM terhadap loyalitas (27%) lebih kecil dibanding pengaruh langsungnya (28,5%). Kompetensi, keahlian, dan komunikasi efektif dari pegawai klinik menciptakan rasa aman dan perhatian bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan. Responsivitas, sikap ramah, dan perhatian tulus juga andil dalam pemenuhan harapan pasien.

Penelitian Putra, Suliyanto, Gunistyo, dan Fajri (2022) mengungkap bahwa hubungan interpersonal dokter mempengaruhi loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan, dengan komunikasi empatik sebagai salah satu hal yang penting. Pada penelitian oleh Lampus dan Wuisan (2024) menunjukkan bahwa SDM berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Kepuasan yang timbul dari interaksi personal yang berkualitas berperan penting dalam menciptakan loyalitas pasien..

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sumber daya manusia, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi:

1. Kualitas pelayanan di Klinik Pratama X Cimahi tergolong baik, namun masih ada beberapa indikator yang perlu perbaikan, seperti efektivitas prosedur perawatan dan efisiensi waktu pelayanan.
2. Sumber daya manusia di klinik ini juga dinilai baik, namun perlu perbaikan dalam hal jumlah staf nonmedis, ketanggapan staf nonmedis, dan produktivitas tenaga medis dalam menyelesaikan tindakan medis.
3. Meskipun kepuasan pasien di klinik ini cukup baik, ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti kepuasan terhadap ketersediaan obat, fasilitas medis, serta kualitas konsultasi dan perawatan.
4. Loyalitas pasien dinilai baik, meskipun ada indikator yang masih kurang yaitu bahwa pasien masih kurang cenderung merekomendasikan klinik ini kepada orang lain.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 27%, serta terhadap loyalitas pasien sebesar 38,5%.
6. Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 52,4% dan terhadap loyalitas pasien sebesar 55,5%.
7. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji F 180,721. Sementara itu, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan kepuasan pasien secara simultan juga mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan dengan nilai uji F 197,733.
8. Kepuasan pasien memediasi pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap loyalitas pasien, dengan nilai uji Sobel Z masing-masing 5,44 dan 5,86.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada gilirannya akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama X Cimahi.

* 1. **Saran**

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di klinik. Untuk memaksimalkan hasil penelitian, maka perlu dilakukan beberapa langkah baik di dalam manajerial maupun dalam penelitian lebih lanjut.

1. **Saran Manajerial**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Klinik Pratama X Cimahi:

1. Memperbaiki prosedur perawatan dengan menyediakan panduan praktis, pelatihan rutin bagi staf medis, serta implementasi sistem manajemen informasi kesehatan untuk meningkatkan efektivitas penanganan pasien.
2. Untuk meningkatkan efisiensi waktu, dapat menerapkan digitalisasi dalam proses pendaftaran, sistem janji temu, dan pengingat otomatis kepada pasien dan menyediakan sistem antrian berbasis teknologi serta perbaiki koordinasi antara staf medis dan administrasi.
3. Memperbaiki ketanggapan tenaga nonmedis dengan menyelenggarakan pelatihan komunikasi dan empati, memberikan penghargaan bagi staf yang responsif, serta mendorong komunikasi terbuka antar staf untuk menangani kebutuhan pasien.
4. Memeenuhi harapan pasien dengan menyediakan informasi yang jelas tentang layanan, melakukan audit berkala terhadap ketersediaan obat, dan melakukan survei untuk mengidentifikasi harapan pasien terhadap layanan klinik.
5. Memperkenalkan program loyalitas yang memberikan penghargaan bagi pasien yang merekomendasikan klinik kepada orang lain dan terus menggunakan layanan, serta lakukan pemasaran yang menekankan manfaat layanan untuk meningkatkan referral dan meretensi pasien.

**2. Saran Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya dalam pemilihan sampel yang menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan teknik random sampling agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasi. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat menemukan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, seperti faktor emosional atau pengaruh teknologi dalam pelayanan kesehatan, yang belum tercakup dalam penelitian ini.

**Daftar Pustaka**

Ahmed Aly Al Garem, R., Fouad, A., dan Mohamed, H. (2024). Factors associated with patient loyalty in private healthcare sector in Egypt. Journal of Humanities and Applied Social Sciences, 06(02), 181–206. <https://doi.org/10.1108/jhass-09-2023-0106>

Ali, B. J., Anwer, Dr. R. N. A., dan Anwar, G. (2021). Private Hospitals’ Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients’ satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, *5*(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>

Amalia, M., Musyawir, A. K., Madesan, K., dan Ekawaty, D. (2023). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Public Health and Medicine Journal (PAMA)*, *1*(2), 6–23. <https://doi.org/doi.org/10.59583/pama.v1i2.37>

Arman. (2022). Introduksi Manajemen Pemasaran: Dasar dan pengantar manajemen pemasaran (hlm. 37–38). Pagar Alam: LD Media.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong’s Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed., hlm. 4). London: KoganPage.

Asamrew, N., Endris, A. A., dan Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, *2020*(2), 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>

Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., dan Karim, F. (2019). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patients’ Satisfaction and Loyalty. *Management Science Letters*, *9*(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>

Astuti, M., dan Rizkita Amanda, A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran* (hlm. 2). Deepublish.

*Beauty dan Personal Care - Indonesia | Statista Market Forecast*. (2024). Statista; Statista. <https://www.statista.com/outlook/cmo/beauty-personal-care/indonesia>

Bentum-Micah, G., Cai, L., Sampson Agyapong Atuahene, Moses Agyemang Ameyaw, Bondzie-Micah, V., dan Stephen Sarfo Adu-Yeboah. (2024). Health provider administration functions, patient satisfaction, and loyalty: Their mediation by patient healthcare service quality perceptions. *Journal of Psychology in Africa/Journal of Psychology in Africa*, *34*(4), 1–8. <https://doi.org/10.1080/14330237.2024.2314365>

Blåka, S., Jacobsen, D. I., & Morken, T. (2021). Service quality and the optimum number of members in intermunicipal cooperation: The case of emergency primary care services in Norway. Public Administration, 101(02), 447–462. <https://doi.org/10.1111/padm.12785>

Buchbinder, S. B., Shanks, N. H., dan Kite, B. J. (2019). *Introduction to health care management* (4th ed., hlm. 137–138). Jones dan Bartlett Learning.

Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2021). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: an empirical analysis of the UAE’s government healthcare system. International Journal of Quality & Reliability Management, 39(01), 176–203. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-11-2020-0373>

Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.

Dolet Unaradjan, D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (hlm. 92). Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.

Fadlilah, I. N., dan Listyorini, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *11*(1), 23–32. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33542>

Faridh, A., Rusdin, Ilmadi, Rahim, R., Agung Wicaksono, Gamar Assagaf, Fitri Kumala Dewi, Setiawan, J., dan Djaffar Lessy. (2021). *Teori dan Aplikasi Matematika Ekonomi* (hlm. 102). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Ghodang, H. (2020). *Path Analysis (Analisis Jalur): Konsep dan Praktik dalam Penelitian* (hlm. 17–18). Penerbit Mitra Grup.

Hanandito , M., Linggo, N. P., dan Bernarto, I. (2022). Pengaruh People, Physical Evidence, Process dan Price Fairness terhadap Patient Satisfaction di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, *9*(02), 778–794. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i2.41533>

Hartati, L., Istikomah, I., dan Rosadi, B. (2022). Analisis Peran Kompetensi Karyawan dan Kualitas Layanan Rumah Sakit dalam Peningkatan Kepuasan Pasien. *Fair Value*, *4*(12), 5819–5826. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.2037>

Harriet, N., Arthur, N., Komunda, M. B., & Mugizi, T. (2024). Service Quality, Customer Loyalty and Customer Retention among Private Health Care Services in Mbarara City. Open Journal of Social Sciences, 12(01), 101–126. https://doi.org/10.4236/jss.2024.121008

Haque, R., Rahman, A., dan Ah Kow, A. P. (2020). Factors Affecting Customer’s Satisfaction and Loyalty in Hospitals in China . Asian Journal of Technology dan Management Research , 10(01), 101–115. issn: [2249 %E2%80%930892]

Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Validitas Reliabilitas* (hlm. 12–13). Health Books Publishing, 2021. hlm. 12-13.

Hickey, J. V., dan Giardino, E. R. (2021). *Evaluation of health care quality for DNPs* (3rd ed., hlm. 97, 216). New York: Springer Publishing.

Hinson, R., Adeola, O., Limbu, Y. B., dan Mogaji, E. (2020). *Marketing In Healthcare-Related Industries* (hlm. 5–30). Information Age Publishing, Inc.

Honifa, H., Derriawan, D., dan Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *21*(1), 26–32. <https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>

Hossain, M. S., Zhou, X., dan Rahman, M. F. (2018). Examining The Impact Of Qr Codes On Purchase Intention And Customer Satisfaction On The Basis Of Perceived Flow. *International Journal of Engineering Business Management*, *10*, 184797901881232. <https://doi.org/10.1177/1847979018812323>

Iskandar, A., Ridow, A., Mansyur, Fitriani, R., Ida, N., dan Putra. (2023). *Dasar Metode Penelitian* (hlm. 25). Makassar: Yayasan Cendekiawan Inovasi Digital Indonesia.

Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. European Journal of Natural Sciences and Medicine , 6(01), 41–52. [https://doi.org/ISSN%202601-8691%20(Online)](https://doi.org/ISSN%202601-8691%20%28Online%29)

Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (hlm. 29–35). Pearson.

Kumar R, R. (2020). *Principles of Management* (hlm. 7). Kerala: Jyothis Publishers.

Lampus, N. S., dan Wuisan, D. S. S. (2024). Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty. Medical Scope Journal (MSJ), 6(2), 149–158. <https://doi.org/10.35790/msj.v6i2.53161>

Li, J., Guo, B., Huang, X.-J., Wang, H., Zuo, G., dan Lu, W. (2023). Study of the medical service efficiency of county-level public general hospitals based on medical quality constraints: a cross-sectional study. BMJ Open, 13(1), e059013–e059013. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-059013>

Mahary, W., Indupurnahayu, dan Suherman . (2022). Pengaruh Implementasi Standar Akreditasi, Nilai - Nilai Islam Dan Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompet Dhuafa. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, *13*(3), 434–434. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i3.7533>

Mu'ah, dan Masram. (2021). *Loyalitas Pelanggan: TInjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (hlm. 75–113). Zifatama Jawara.

Muksin. (2022). Eskalasi Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit (hlm. 1). Sleman: Deepublish.

Mulegi, T. (2022). *An Overview of Performance of Health Workers in Uganda*. *International Digital Organization for Scientific Research. Idosr Journal Of Humanities And Social Sciences*, *7*(01), 113–124. issn: 2550-7966

Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fariyatul Fahyuni, E., Nurdyansyah, dan Sri Untari, R. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Nizamuddin, Azan, K., Anwar, K., Ashoer, M., Nuramini, A., Dewi, I., Sumianto. (2021). *Metodologi Penelitian; Kajian Teoritis Dan Praktis Bagi Mahasiswa* (hlm. 149). Bengkalis: CV. DOTPLUS Publisher.

Paradilla, M., dan Janna, N. M. (2023). Pengaruh Marketing Mix dan Patient Experience Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022. *INSOLOGI Jurnal Sains Dan Teknologi*, *2*(4), 811–823. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i4.2503>

Putra, J. M., Suliyanto , Gunistyo , dan Fajri, A. (2022). The Effect of Service Quality, Doctor Interpersonal Communication, and Customer Relationship Management on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as A Mediation at RSU BUDI Rahayu Pekalongan. *PERMANA : Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, *14*(2), 304–325. <https://doi.org/10.24905/permana.v14i2.210>

Rahmawati, A. Y., Hartono, H., dan Hidayat, M. S. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran 7p (Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence, dan People) terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (JISMA)*, *1*(3), 149–158. issn: 2830-2605

Ratcliffe, H. L., Bell, G., Awoonor-Williams, K., Bitton, A., Kim, J.-H., Lipstiz, S., … Hirschhorn, L. R. (2020). Towards patient-centred care in Ghana: health system responsiveness, self-rated health and experiential quality in a nationally representative survey. BMJ Open Quality, 9(2), e000886. <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2019-000886>

Riedel, P.-L., Kreh, A., Kulcar, V., Lieber, A., dan Juen, B. (2022). A Scoping Review of Moral Stressors, Moral Distress and Moral Injury in Healthcare Workers during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(3), 1666. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031666>

Rusmana, E. R., Rachbini, D. J., dan Rekarti, E. (2020). The Influence of Service Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction (Case: Patients In Bintaro Premier Hospital). *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM),* *5*(1), 43–50. <https://www.academia.edu/download/63633025/834043600720200615-2513-1xicyta.pdf>

Said, H. M. Y. S., dan Miah. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran* (hlm. 1–15). CV Sah Media.

Samardzic, M., Doekhie, K. D., dan Wijngaarden, J. D. H. (2020). Interventions to Improve Team Effectiveness within Health care: a Systematic Review of the past Decade. Human Resources for Health, 18(2), 1–42. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0411-3>

Sangadji, E. M., dan Sopiah. (2024). *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian Disertai Contoh Proposal Penelitian* (hlm. 20). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sari, N. D. A. M., Kurniawati, D., dan Kaswindiarti, S. (2022). *Manajemen Praktik Kedokteran Gigi* (1st ed., p. 134). Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Satiti, R., Wahyudi, B., dan Purwadhi, P. (2023). Apakah Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Dipengaruhi Marketing Mix. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, *6*(04), 1977–1982. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v6i4.21009>

Setyawati, D. (2021). Analysis of Factors Related to Patient Loyalty During The Covid-19 Pandemic at The Ciasmara Health Center in 2021. *Muhammadiyah International Public Health and Medicine Proceeding*, *1*(1), 1021–1030. <https://doi.org/10.53947/miphmp.v1i1.169>

Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image* (hlm. 1–2). Penerbit NEM.

Sugiyono, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, RdanD* (2nd ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.

Supriadi, I. (2022). Riset Akuntansi Keperilakuan : Penggunaan SmartPLS dan SPSS Include Macro Andrew F. Hayes (hlm. 173–175). Surabaya: CV Jakad Media Publishing.

Surya Atmaja, A., Zulkarnain, dan Arifin, K. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Felisa Skin Care Di Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Economica*, *8*(1), 1–14. <https://doi.org/10.46750/economica.v8i1.25>

Sutanto, S. (2023). Public Health Center Patient Satisfaction: The Role of Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangibles. European Union Digital Library. <https://doi.org/10.4108/eai.29-10-2022.2334031>

Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (hlm. 1–21). Penerbit Widina.

Tosanbami Omaghomi, T., Akomolafe, O., Onwumere, C., Odilibe, P., dan Adijat Elufioye, O. (2024). *Patient Experience And Satisfaction In Healthcare: A Focus On Managerial Approaches - A Review.* International Medical Science Research Journal, 4(2), 194–209. <https://doi.org/10.51594/imsrj.v4i2.812>

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., dan Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, *21*(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>

Widarsa, I. K. T., Astuti, P. A. S., dan Kurniasari, N. M. D. (2022). *Metode Sampling Penelitian Kedokteran dan Kesehatan* (hlm. 52). Baswara Press.

Winston, W., Sweeney, R., Berl, R. L., dan Winston, W. J. (2019). *Cases and select readings in health care marketing* (hlm. 4–26). Routledge.

Winter, V., Dietermann, K., Schneider, U., dan Schreyögg, J. (2021). Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: a cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. BMJ Open, 11(11), e051133. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051133>

World Health Organization. (2020). *Basic documents. 49th ed. (including amendments adopted up to 31 May 2019)* (49th ed., hlm. 1). WHO. <https://apps.who.int/gb/bd/pdf_files/BD_49th-en.pdf>

World Health Organization. (2024). *Quality of Care*. World Health Organization. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1>

Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Shobaki, M. J. A., dan Naser, S. S. A. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansai University*, *62*(03), 221–232. issn: 04532198

Zebua, L. R., Irwandy , Pasinringi , S. A., Indahwati , F., Sidin , dan Mumang, A. A. (2024). The Impact of Marketing Mix and Patient Experience on Public Patient Loyalt y in Hospitals: Satisfaction as an intervening variable . *Asia Pacific Journal of Health Management*, *19*(1.i2267). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v19i1.2267>

Zepeda-Lugo, C., Tlapa, D., Baez-Lopez, Y., Limon-Romero, J., Ontiveros, S., Perez-Sanchez, A., dan Tortorella, G. (2020). Assessing the Impact of Lean Healthcare on Inpatient Care: A Systematic Review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(15), 5609. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155609>