

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepercayaan Pasien
serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di
RSUD Gandus Palembang**

Aisyah Azzahra¹, Undang Juju²

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Pasundan Bandung

Email : aisyhazzhr@yahoo.com

ABSTRAK

Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Gandus Palembang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan masyarakat belum tentu mampu membentuk kepercayaan dan loyalitas pasien. Kondisi tersebut mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit sebagai upaya membangun kepercayaan pasien yang berdampak pada loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien serta implikasinya pada loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Gandus Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner kepada pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Gandus Palembang. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepercayaan pasien juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra rumah sakit merupakan strategi penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan loyalitas pasien di RSUD Gandus Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

The decline in the number of outpatient visits at RSUD Gandus Palembang in recent years indicates that a high level of public satisfaction does not necessarily lead to patient trust and loyalty. This condition highlights the importance of improving service quality and strengthening the hospital's image as strategic efforts to build patient trust, which in turn enhances patient loyalty. This study aimed to analyze the influence of service quality and hospital image on patient trust and its

implications for patient loyalty at the Outpatient Installation of RSUD Gandus Palembang. This research employed descriptive and verificative methods using a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to outpatients at RSUD Gandus Palembang. The data were analyzed using Path Analysis to examine both the direct and indirect effects among the research variables. The results showed that, in general, patients perceived the service quality, hospital image, patient trust, and patient loyalty to be in the good category. Service quality and hospital image had a positive and significant effect on patient trust, both partially and simultaneously. Patient trust also had a positive and significant effect on patient loyalty. Furthermore, service quality and hospital image indirectly influenced patient loyalty through patient trust as an intervening variable. The findings indicate that improving service quality and strengthening the hospital's image are essential strategies for enhancing patient trust and fostering patient loyalty at RSUD Gandus Palembang.

Keywords : Service Quality, Hospital Image, Patient Trust, Patient Loyalty.

RINGKESAN

Turunna jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Gandus Palembang dina sababaraha taun ka tukang nunjukkeun yén luhurna tingkat kapuasan masarakat tacan salawasna mampuh ngawangun kapercayaan jeung kasatiaan pasien. Kaayaan ieu nuduhkeun pentingna ningkatkeun kualitas palayanan sarta nguatkeun citra rumah sakit minangka tarékah pikeun ngawangun kapercayaan pasien anu ahirna bakal ningkatkeun kasatiaan pasien. Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis pangaruh kualitas palayanan jeung citra rumah sakit kana kapercayaan pasien sarta implikasina kana kasatiaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gandus Palembang. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode déskriptif jeung vérifikatif kalayan pamarekan kuantitatif. Pangumpulan data dilaksanakeun ngagunakeun angkét (kuesioner) ka pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Gandus Palembang. Analisis data dilaksanakeun maké Analisis Jalur (Path Analysis) pikeun nguji pangaruh langsung boh henteu langsung antarvariabel panalungtikan. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien kana kualitas palayanan, citra rumah sakit, kapercayaan pasien, jeung kasatiaan pasien aya dina kategori hadé. Kualitas palayanan jeung citra rumah sakit miboga pangaruh anu positif sarta signifikan kana kapercayaan pasien boh sacara parsial boh sacara simultan. Kapercayaan pasien ogé miboga pangaruh anu positif sarta signifikan kana kasatiaan pasien. Salian ti éta, kualitas palayanan jeung citra rumah sakit miboga pangaruh kana kasatiaan pasien ngaliwatan kapercayaan pasien minangka variabel intervening. Hasil panalungtikan ieu nuduhkeun yén ningkatkeun kualitas palayanan sarta nguatkeun citra rumah sakit mangrupa stratégi anu penting pikeun ngawangun kapercayaan jeung ningkatkeun kasatiaan pasien di RSUD Gandus Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Palayanan, Citra Rumah Sakit, Kapercayaan Pasien, Kasatiaan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan yang semakin meningkat menyebabkan rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang baik, tetapi juga mampu membangun citra yang positif, memperoleh kepercayaan pasien, serta mempertahankan loyalitas pasien. Loyalitas pasien menjadi salah satu indikator penting keberhasilan pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke fasilitas kesehatan lain.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2022), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara langsung memengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat kepercayaan.

Selain kualitas pelayanan, citra rumah sakit juga menjadi faktor yang memengaruhi perilaku pasien dalam memilih dan mempertahankan penggunaan layanan kesehatan. Citra rumah sakit merupakan keseluruhan persepsi masyarakat terhadap

reputasi, kredibilitas pelayanan, kualitas fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Khamitov et al., 2024; Sutisna et al., 2023; Wardana, 2024). Rumah sakit yang memiliki citra positif akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat sehingga mendorong pasien untuk tetap menggunakan pelayanan yang diberikan.

Kepercayaan pasien merupakan keyakinan bahwa rumah sakit dan tenaga kesehatan memiliki kompetensi, integritas, kepedulian, kemampuan berkomunikasi, serta menjaga kerahasiaan informasi pasien. Menurut Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan merupakan faktor fundamental dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan menjadi dasar bagi pasien untuk menerima tindakan medis, mengikuti anjuran tenaga kesehatan, serta mempertahankan hubungan dengan rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin besar kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang sama.

Loyalitas pasien tidak terbentuk secara langsung, tetapi merupakan hasil dari pengalaman pelayanan yang positif, citra rumah sakit yang baik, serta kepercayaan yang dimiliki pasien terhadap rumah sakit. Oliver (1999) menjelaskan bahwa loyalitas berkembang melalui pengalaman positif yang berulang sehingga mendorong pasien untuk melakukan kunjungan kembali, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain.

RSUD Gandus Palembang merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Palembang. Meskipun telah berupaya meningkatkan mutu pelayanan, masih terdapat berbagai aspek yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien masih berada pada kategori yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gandus Palembang pada tahun 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Gandus Palembang yang memenuhi kriteria inklusi selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, sehingga diperoleh sebanyak 63 responden sebagai sampel penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan citra rumah sakit (X_2). Variabel intervening adalah kepercayaan pasien (Y), sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien (Z). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Citra rumah sakit diukur melalui dimensi reputasi rumah sakit, kredibilitas pelayanan, kualitas fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan pasien

faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di RSUD Gandus Palembang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra institusi, membangun kepercayaan pasien, serta meningkatkan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

diukur menggunakan dimensi *competence trust*, *benevolence and empathy trust*, *integrity and honesty trust*, *communication trust*, serta *confidentiality trust*. Loyalitas pasien diukur melalui dimensi *repeat purchase*, *retention*, *word of mouth*, dan *resistance to switching*.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) sampai skor 5 (sangat setuju). Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap indikator layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap, meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban setiap variabel, serta analisis verifikatif menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sebelum dilakukan analisis SEM-PLS, data ordinal hasil pengukuran skala Likert ditransformasikan menjadi data interval menggunakan *Method of Successive Intervals*

(MSI). Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan melalui pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Selanjutnya evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan menggunakan nilai R^2 , Q^2 , dan *Goodness of*

Fit, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping berdasarkan nilai *path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value* pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL PENELITIAN

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di RSUD Gandus Palembang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Total	Kategori
1	Tangible	2,17	Tidak Berkualitas
2	Reliability	2,13	Tidak Berkualitas
3	Responsiveness	1,79	Tidak Berkualitas
4	Assurance	2,07	Tidak Berkualitas
5	Empathy	2,06	Tidak Berkualitas

Hasil penelitian pada Tabel 1. menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan diinterpretasikan dalam kriteria tidak berkualitas.

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat citra rumah sakit di RSUD Gandus Palembang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Dimensi Citra Rumah Sakit

No.	Dimensi	Total	Kategori
1	Reputasi Rumah Sakit	2,13	Tidak Baik
2	Kredibilitas Pelayanan	2,18	Tidak Baik
3	Kualitas Fasilitas	2,14	Tidak Baik
4	Profesionalisme Tenaga Kesehatan	2,23	Tidak Baik
5	Kepercayaan Masyarakat	2,42	Tidak Baik

Hasil penelitian pada Tabel 2. menunjukkan bahwa semua dimensi citra rumah sakit diinterpretasikan dalam kriteria tidak baik.

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Dimensi Kepercayaan Pasien

No.	Dimensi	Total	Kategori
1	<i>Competence Trust</i>	2,38	Tidak Percaya
2	<i>Benevolence and Empathy Trust</i>	2,46	Tidak Percaya
3	<i>Integrity and Honesty Trust</i>	2,46	Tidak Percaya
4	<i>Communication Trust</i>	3,33	Kurang Percaya
5	<i>Confidentiality Trust</i>	2,49	Tidak Percaya

Hasil penelitian pada Tabel 3. menunjukkan bahwa semua dimensi kepercayaan pasien diinterpretasikan dalam kriteria kurang percaya.

Jawaban responden pada dimensi yang berkaitan dengan tingkat loyalitas pasien di RSUD Gandus Palembang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian Dimensi Loyalitas Pasien

No.	Dimensi	Total	Kategori
1	<i>Repeat Purchase</i>	2,34	Tidak memuaskan
2	<i>Retention</i>	2,16	Tidak memuaskan
3	<i>Word of Mouth</i>	2,21	Tidak memuaskan
4	<i>Resistance to Switching</i>	2,28	Tidak memuaskan

Hasil penelitian pada Tabel 4. menunjukkan bahwa semua dimensi loyalitas pasien diinterpretasikan dalam kriteria tidak memuaskan.

Analisa data kemudian dilanjutkan dengan uji T untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Gandus Palembang yang tersaji pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji T Parsial Kualitas Pelayanan

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,236	2.189	0.033

Berdasarkan tabel 5. dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya memang terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepercayaan pasien rawat jalan (Y) di RSUD Gandus Palembang.

Hasil uji T untuk menilai pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang yang tersaji pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji T Parsial Citra Rumah Sakit

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)	t	Sig.
Citra Rumah sakit	0,502	4.649	0.000

Berdasarkan tabel 6. dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya memang terdapat pengaruh citra rumah sakit (X2) terhadap kepercayaan pasien rawat jalan (Y) di RSUD Gandus Palembang.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang. Temuan ini

Analisis data lalu dilanjutkan dengan uji F. Tabel 7 menyajikan hasil uji F pada variabel pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien secara simultan di RSUD Gandus Palembang.

Tabel 7. Hasil Uji F Simultan

Model	F	Sig.
Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien	19.647	0,000

Berdasarkan tabel 7. dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan citra rumah sakit (X2) secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pasien (Y).

Analisis selanjutnya adalah menilai koefisien determinasi dari uji F yang tersaji pada tabel 8.

Tabel 8. Pengaruh Uji Hipotesis X1, X2 terhadap Y

Model	R Square	Persentase
Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien	0,696	69,60

Nilai koefisien determinasi dapat diinterpretasikan sebagai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi dalam penelitian ini 69.60% kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan citra rumah sakit sedangkan sisanya sebesar 30.40% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan besar koefisien jalur untuk faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah 0.551.

mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepercayaan pasien juga akan mengalami

penurunan. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang cepat, tepat, responsif, serta didukung oleh fasilitas yang memadai dan tenaga kesehatan yang profesional.

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan rasa aman, nyaman, dan keyakinan kepada pasien sehingga mampu membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit. Selain itu, Zeithaml et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan pelanggan karena pelayanan yang konsisten mampu mengurangi ketidakpastian dalam menggunakan suatu jasa.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Commitment-Trust* yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt (1994), yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan dasar utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dengan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan akan terbentuk apabila pasien meyakini bahwa rumah sakit memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan secara konsisten. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan meningkatkan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap petugas dan kompetensi tenaga kesehatan yang masih memperoleh penilaian relatif rendah pada

penelitian ini, akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepercayaan pasien kepada RSUD Gandus Palembang.

Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di RSUD Gandus Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra rumah sakit yang terbentuk di mata masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Sebaliknya, citra rumah sakit yang kurang baik akan menurunkan keyakinan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Khamitov et al. (2024) yang menyatakan bahwa citra organisasi merupakan persepsi yang terbentuk melalui pengalaman dan informasi yang diterima pelanggan sehingga memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap suatu organisasi. Sutisna et al. (2023) juga menjelaskan bahwa citra yang positif akan meningkatkan keyakinan konsumen terhadap kredibilitas penyedia layanan sehingga konsumen merasa lebih aman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Selanjutnya, Wardana (2024) menyatakan bahwa reputasi, profesionalisme, dan kredibilitas organisasi merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan konsumen.

Dalam penelitian ini, citra rumah sakit diukur melalui dimensi reputasi rumah sakit, kredibilitas pelayanan, kualitas fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kepercayaan masyarakat. Meskipun secara deskriptif citra rumah sakit masih berada pada kategori kurang baik, hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan citra rumah sakit tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai reputasi dan profesionalisme rumah sakit memiliki peran

penting dalam membentuk keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh Rukmayati et al. (2025), Syukur dan Ahri (2024), serta Cahayani et al. (2024) yang menyatakan bahwa citra rumah sakit yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien, memperkuat hubungan jangka panjang, serta mendorong pasien untuk tetap menggunakan pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepercayaan Pasien

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan loyalitas secara langsung, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terlebih dahulu yang selanjutnya memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Menurut Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan merupakan variabel penting yang menjembatani hubungan antara kualitas hubungan dengan loyalitas pelanggan. Ketika pasien merasakan pelayanan yang berkualitas,

mereka akan semakin yakin terhadap kompetensi rumah sakit sehingga muncul keinginan untuk tetap menggunakan pelayanan tersebut secara berkelanjutan.

Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepercayaan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit yang positif mampu meningkatkan kepercayaan pasien, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas pasien.

Temuan ini mendukung pendapat Khamitov et al. (2024) yang menyatakan bahwa citra organisasi merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepercayaan pelanggan. Kepercayaan yang terbentuk selanjutnya akan meningkatkan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan jasa organisasi. Dengan demikian, peningkatan reputasi rumah sakit, profesionalisme tenaga kesehatan, kualitas fasilitas, serta kredibilitas pelayanan akan memperkuat kepercayaan pasien dan secara tidak langsung meningkatkan loyalitas pasien terhadap RSUD Gandus Palembang.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, baik secara parsial maupun simultan, serta kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD Gandus Palembang. Selain itu, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien sebagai variabel intervening, sehingga kepercayaan pasien terbukti memediasi hubungan tersebut.

Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, disertai pembentukan citra rumah sakit yang baik melalui reputasi, kredibilitas pelayanan, kualitas fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kepercayaan masyarakat, akan memperkuat kepercayaan pasien yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta tetap memilih RSUD Gandus Palembang sebagai fasilitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Fatimah, Ansar, and Tajuddin Malik. 2023. "Quality of Service, Patient Safety, and Patient Trust in Patient Loyalty." *Journal of Indonesian Scholars For SociResal Research* 3(1):8–17.
- AlOmari, Firas. 2022. "The Mediating Role of Hospital Image: The Impact of Care Cost and Service Quality on Patient Satisfaction." *Journal of Innovation in Business and Economics* 6(01):1–16. doi: 10.22219/jibe.v6i01.18475.
- Anon. 2003. "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 560/MENKES/Sk/IV/2003."
- Brilliansyah, Eko, Salfadri, and Yulistia. 2024. "Analisis Strategi Pemasaran Digital (Digital Marketing) Dalam Meningkatkan Daya Saing PT Pos Indonesia (Persero) Padang Melalui Layanan Pospay." 2(3):215–23.
- Cahayani, Nadia Brigita, Agus Hadian Rahim, and Mira Veranita. 2024. "Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Sehat Slawi." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 909(11).
- Erwin, Loso Judijanto, Jenny Nancy Kaligis, Vina Islami, RIubut Musprihadi, Dedgo Supratyitno, Nadia Dwi Irmandiani, Musnan Munizu, Muchayatin, Indah Mawarni, Saktisyahputra, Joko Riyanto, and Gde Indra Surya Diputra. 2024. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Strategi*.
- Faizal, Didan Muhammad, Arga Sutrisna, and Ari Arisman. 2022. "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV Marta Jaya." 2(3).
- Geransha, Rendy Viedo, and Christin Susilowati. 2023. "Implementasi Strategi Pemasaran." *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi* 2(1):281–86.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawati, Niken, Aris Hidayat, Dewi Astuti, and Shelfy Nofita Sari. 2023. "Strategi Peningkatan Kualitas Pada Pemasaran Jasa." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5(1):5896–5900.
- Jauhary, M. C. N., & Irawan, A. P. (2025). Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(5), 868–878. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35329>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI, 2022 – Monitoring Indikator Nasional Mutu Rumah Sakit.
- Khamitov, Mansur, Koushyar Rajavi, Der-Wei Huang, and Yuly Hong. 2024. "Consumer Trust: Meta-Analysis of 50 Years of Empirical Research." *Journal of Consumer Research* 51(1):7–18. doi: 10.1093/jcr/ucad065.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Latuconsina, Nur Aisah, Nasiatul Aisyah Salim, Fhahri Mubarak, Ayudhita Cahyani Daud, Paulina, Miftah Tri Abadi, Kinik Darsono, Risnawati, and Lilis Handayani. 2023. *Manajemen Rumah Sakit*.
- Mabruroh, Atika Dwi, Puji Isyanto, and Dini Yani. 2023. "Strategi Pemasaran Berbasis Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Bkkbisa)." *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 2(3).
- Maryati, Sudirman, and Herlina Yusuf. n.d. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong." 783–94.
- Melmambessy, Dani, and Ruben Tuhumena.

2025. "The Mediating Role of Brand Trust in the Effect of Service Quality on Brand Loyalty." *International Journal of Management Science and Entrepreneurship* 2(4):211–27. doi: 10.70062/globalmanagement.v2i4.461.
- Muzaki, Hatta and Mubarak, Mubarak (2025) Pengaruh Akun Media Sosial Instagram dan Kepercayaan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Undergraduate thesis, Universitas Islam Sultan Agung.
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing." *Journal of Marketing* 58(3): 20–38.
- Nindy, Ervita, Ali Hanafiah, and Taher Alhabsyi. 2023. "Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap." 11(1):80–85.
- Oliver, Richard L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?" *Journal of Marketing* 63(Special Issue): 33–44.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1): 12–40.
- Purnama, E., & Yuliaty, F. (2025). STUDI LITERATUR: Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Indonesia. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 50–60. <https://doi.org/10.37481/jmeb.v5i1.1112>
- Profil RSUD Gandus (SIRS Kementerian Kesehatan) — data tempat tidur, SDM, layanan, status rumah sakit. Tahun akses: 2026
- Ramadhan, Brian, Ma'ruf Fachdika Neza, Fachri Darmawan, Kevin Aditya, Santoso, Kevin Aditya, and Djoko Hananto. 2023. "INOVASI PEMASARAN JASA: MENINGKATKAN DAYA SAING BISNIS DI ERA DIGITAL." 2(1):1–6.
- Rukmayanti, Ruk, Taufik Zulfikar, and Chevie Wirawan. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan Farmasi Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Ratu Aji Putri Botung Kalimantan Timur)." *Jurnal Ners* 9:4725–41.
- Satu Data Kota Palembang — profil resmi RSUD Gandus dan informasi kelembagaan. Diakses 2026.
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2019. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: Wiley.
- Subagyo, Wawan Hari. 2024. "Manajemen Pemasaran Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 3(1).
- Sucihati, Fidziah, and Abdul Bahits. 2024. "Penerapan Manajemen Pemasaran Berbasis Teknologi Informasi Pada Sektor Jasa Di Kota Serang." 4(3):687–96.
- Suhairi, Araza Yuda, Arbarija Hafiz Lubis, and Erlangga Hakim Manurung. 2023. "Manajemen Pemasaran Perusahaan Di Indonesia Dalam Pasar Globalisasi." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi* 319–31.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiadi, Wahyu, Junaidi Ramli Trijati, Hanis Fuad, Mega Denada Aldila, Septo Sulistio, Afni Fatmasari, Anita Meylasari, Radi Muharris Mulyana, Benedict Sulaiman, Adi Sulistyanto, Nindito Kresnamukti, Satria Pratama, Bernadette Jesslyn, Ingrid Arnadea Sucipto, and Bahar Dyan Syah. 2025. *Strategi Pemasaran Rumah Sakit (Aspek Promosi Dan Tarif)*.
- Sulistiowaiti, Wiwik. 2020. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.
- Sutisna, Muhammad Saefullah, and Juwita. 2023. "Service Quality and Trust as Predictors of Online Purchasing

Decisions Mediated by Perceived Risk.”
8:187–203.

Syukur, Ayu Pratiwi, and Reza Aril Ahri.
2024. “Pengaruh Brand Image Terhadap
Kepuasan Pasien Dan Pemanfaatan
Kembali Layanan Kesehatan Pada Unit
Rawat Di Inap RSIA Malebu Husada
Makassar Tahun 2024.” 5(1):193–204

Vanchapo, Antonius Rino, and Magfiroh.
2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan
Kepuasan Pasien*

Wardhana, Aditya. 2024. *Consumer Behavior
in The Digital Era*.

World Health Organization. 2023. *Global
Health Observatory Data Repository*.
Geneva: WHO.

Zebua, Manahati. 2018. “Pemasaran Produk

Jasa Kesehatan.”

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D.
(2020). *Service Marketing: Integrating
Customer Focus Across the Firm* (8th
Edition). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A.
(2021–2024). *Delivering Quality Service
and Customer Loyalty Framework
Update*.