

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA RAWAT JALAN DWI ANANDA DI KARANG BAHAGIA
KABUPATEN BEKASI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON PATIENT LOYALTY
THROUGH PATIENT SATISFACTION AT DWI ANANDA OUTPATIENT PRIMARY
CLINIC IN KARANG BAHAGIA, BEKASI REGENCY***

Aulia Qurota Ayun¹, Tete Saefudin²

Program Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Pasundan Bandung

Email : auliaqa19@gmail.com

Abstrak

Kondisi jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda mengalami fluktuasi dengan kecenderungan menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda dalam usaha perbaikan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas pasien melalui manajemen klinik. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner disertai teknik observasi dan kepustakaan, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda tentang kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien cukup baik. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan serta fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien

Abstract

The number of patient visits at Dwi Ananda Clinic has fluctuated with a decreasing trend. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of service quality and facilities on loyalty through patient satisfaction at Dwi Ananda Clinic. This study uses a quantitative method with a descriptive and verificative approach. The research sample consisted of 100 outpatients selected using the simple random sampling technique. Data collection was conducted in 2026, while data analysis was performed using path analysis. The results of the study show that, in general, patients' perceptions at Dwi Ananda Clinic regarding service quality, facilities, patient satisfaction, and patient loyalty are quite good. Service quality and facilities affect patient satisfaction both partially and simultaneously. Patient satisfaction affects patient loyalty. Service quality and facilities affect patient loyalty through patient satisfaction. Several aspects that still need to be improved include the friendliness of staff in serving patients, the comfort of waiting room facilities, and the speed of service waiting time. The results of this study are expected to serve as a consideration for the clinic in improving service quality, facilities, patient satisfaction, and patient loyalty.

Keywords: Service Quality; Facilities; Patient Satisfaction; Patient Loyalty

1. Pendahuluan

Klinik pratama merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dituntut tidak hanya menyediakan pelayanan medis, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam kondisi pilihan fasilitas kesehatan yang semakin beragam, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi penting karena keduanya dapat

membentuk kepuasan pasien dan selanjutnya memengaruhi keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan. Bagi Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda, persoalan tersebut menjadi strategis karena keberlangsungan kunjungan pasien tidak cukup dijelaskan oleh ketersediaan jenis pelayanan saja.

Fenomena di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda memperlihatkan adanya permasalahan dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Berdasarkan data administrasi tahun 2025, jumlah kunjungan pasien masih berfluktuasi dan cenderung menurun. Selain itu, data keluhan pasien selama 2024–2025 menunjukkan adanya kendala terkait ketepatan proses pendaftaran dan rujukan, kejelasan informasi yang disampaikan petugas, keramahan tenaga kesehatan, lamanya waktu tunggu dokter, ketidakjelasan jadwal dokter gigi, ketersediaan obat, kenyamanan ruang tunggu, serta kondisi fasilitas lainnya. Hal tersebut mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh klinik dan pengalaman yang dirasakan oleh pasien.

Hasil prasurvei terhadap 30 pasien memperkuat adanya masalah tersebut. Rata-rata jawaban positif untuk loyalitas hanya 49,15%, dan hanya 40% responden yang bersedia merekomendasikan klinik kepada keluarga atau teman. Pada kepuasan pasien, jawaban positif rata-rata sebesar 52,96%; pada kualitas pelayanan 54,64%; sedangkan pada fasilitas 50,8%. Rendahnya proporsi jawaban positif tersebut menunjukkan bahwa pasien belum sepenuhnya memperoleh pengalaman pelayanan yang sesuai harapan. Masalah yang menonjol antara lain sebagian besar responden belum mengetahui prosedur penyelesaian komplain, masih terdapat penilaian bahwa petugas kurang cepat menanggapi keluhan, serta sebagian pasien belum merasa nyaman dengan kondisi dan suasana bangunan klinik.

Kesenjangan tersebut tetap terlihat pada penelitian terhadap 100 responden. Nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,70, fasilitas 3,40, kepuasan pasien 3,50, dan loyalitas pasien 3,30 pada skala 1–5. Loyalitas menjadi variabel dengan nilai terendah, sedangkan pada kualitas pelayanan keramahan petugas memperoleh nilai 3,59 dan pada fasilitas kenyamanan ruang tunggu serta ruang pelayanan memperoleh nilai 3,31. Dengan demikian, persoalan penelitian bukan hanya rendah atau tingginya penilaian terhadap satu aspek, tetapi adanya kondisi ketika pelayanan, fasilitas, dan kepuasan telah dinilai cukup baik sementara loyalitas belum terbentuk secara optimal.

Kondisi tersebut menimbulkan persoalan empiris yang perlu diuji lebih lanjut. Secara konseptual, kualitas pelayanan dan fasilitas seharusnya dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan kepuasan dapat memperkuat loyalitas. Namun, data awal di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda belum menunjukkan apakah pengaruh tersebut terjadi secara langsung, atau justru menjadi lebih kuat melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas, serta pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, sedangkan pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel dalam model penelitian. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda, Jalan Sukamantri, Desa Sukaraya, Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pasien yang berobat dan pernah merasakan pelayanan tenaga kesehatan serta fasilitas di Klinik Pratama Dwi Ananda. Berdasarkan data rekam medis dan administrasi klinik, jumlah kunjungan pasien selama Januari–Desember 2025 tercatat 34.075

kunjungan. Jumlah tersebut digunakan sebagai dasar penentuan sampel minimal. Dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, diperoleh kebutuhan sampel sebesar 99,71 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Responden yang diikutsertakan adalah pasien rawat jalan yang telah berkunjung minimal dua kali, berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah, bersedia menjadi responden, dan mengisi kuesioner secara lengkap; pasien gawat darurat, memiliki kendala komunikasi atau kognitif yang menghambat pengisian, tidak bersedia, atau mengisi kuesioner tidak lengkap tidak diikutsertakan.

2.3 Variabel dan Instrumen Penelitian

Penelitian melibatkan empat variabel, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) sebagai variabel independen, Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel intervening, dan Loyalitas Pasien (Z) sebagai variabel dependen. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan 20 item. Fasilitas diukur melalui kondisi bangunan, peralatan, daya/utilitas, komunikasi, dan keamanan dengan 10 item. Kepuasan pasien diukur melalui kinerja (*performance*) dan harapan (*expectation*) dengan 8 item, sedangkan loyalitas pasien diukur melalui *repeat purchase*, *purchase across product line*, *referrals*, dan *retention* dengan 8 item. Dengan demikian, instrumen utama terdiri atas 46 item pernyataan.

2.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi administrasi Klinik Dwi Ananda, termasuk profil klinik dan data kunjungan pasien. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Ragu-ragu = 3, Tidak Setuju = 2, dan Sangat Tidak Setuju = 1. Sebelum pengumpulan data utama, instrumen diuji coba kepada 30 responden di luar sampel yang memiliki karakteristik sebanding dengan populasi. Pelaksanaan pengumpulan data mencakup penjelasan tujuan penelitian, pemberian kuesioner, pendampingan apabila diperlukan, pemeriksaan kelengkapan jawaban, kemudian editing, coding, dan tabulasi sebelum analisis. Persetujuan responden diperoleh secara sukarela dan identitas responden dijaga kerahasiaannya.

2.5 Uji Instrumen dan Teknik Analisis Data

Validitas instrumen diuji dengan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dan skor total konstruk, dengan r tabel 0,195 sebagai acuan pada 100 responden. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas acuan 0,700. Data kemudian dianalisis menggunakan SPSS 25.0 melalui analisis deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata setiap variabel, korelasi Pearson untuk melihat keeratan hubungan antarvariabel, serta regresi untuk menguji pengaruh parsial dan simultan. Analisis jalur digunakan untuk menguji dua struktur utama, yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien serta pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Pasien diuji menggunakan Sobel Test. Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5%; pengaruh dinyatakan signifikan apabila nilai $\text{Sig.} < 0,05$. Besarnya kontribusi model dinilai melalui koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil Penelitian

Penelitian melibatkan 100 pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Penyajian hasil dilakukan secara berurutan mulai dari karakteristik responden, kelayakan instrument, analisis deskriptif variabel, hingga analisis verifikatif untuk menguji pengaruh langsung, tidak langsung, dan peran Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden menunjukkan bahwa sampel penelitian didominasi oleh perempuan, kelompok usia 31–40 tahun, pendidikan terakhir SMA, dan ibu rumah tangga. Sebaran ini memberikan konteks bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif dan memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan pelayanan Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Pria	32	32,0
	Wanita	68	68,0
Usia	< 20 tahun	4	4,0
	20–30 tahun	29	29,0
	31–40 tahun	39	39,0
	41–50 tahun	19	19,0
	> 50 tahun	9	9,0
Pendidikan	SD	10	10,0
	SMP	27	27,0
	SMA	44	44,0
	Diploma	6	6,0
	Sarjana (S1)	13	13,0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	4	4,0
	Ibu Rumah Tangga	54	54,0
	Karyawan Swasta	20	20,0
	Wiraswasta	12	12,0
	ASN/TNI/Polri	5	5,0
	Lainnya	5	5,0
Frekuensi kunjungan	2–3 kali	46	46,0
	4–5 kali	37	37,0
	>5 kali	17	17,0

Sumber: Data kuesioner yang diolah, 2026.

3.2 Uji Kelayakan Instrumen dan Data

Uji validitas dilakukan dengan korelasi *Pearson Product Moment* pada 100 responden, menggunakan r-tabel sebesar 0,195. Seluruh butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai r-hitung masing-masing item lebih besar daripada r-tabel. Rentang r-hitung berada pada 0,507–0,693 untuk Kualitas Pelayanan, 0,554–0,745 untuk Fasilitas, 0,532–0,775 untuk Kepuasan Pasien, dan 0,686–0,827 untuk Loyalitas Pasien.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Penelitian

Variabel	Rentang r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (20 item)	0,507–0,693	0,195	Seluruh item valid
Fasilitas (10 item)	0,554–0,745	0,195	Seluruh item valid
Kepuasan Pasien (8 item)	0,532–0,775	0,195	Seluruh item valid
Loyalitas Pasien (8 item)	0,686–0,827	0,195	Seluruh item valid

Sumber: Data kuesioner yang diolah dengan SPSS 25.0.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel berada di atas kriteria 0,700, sehingga instrumen layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,931	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,912	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,885	Reliabel
Loyalitas Pasien (Z)	0,924	Reliabel

3.3 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif terhadap 100 responden menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,70, Fasilitas 3,40, Kepuasan Pasien 3,50, dan Loyalitas Pasien 3,30 pada skala Likert 1–5. Berdasarkan interval interpretasi dalam penelitian, Kualitas Pelayanan berada pada kategori baik, sedangkan Fasilitas, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien berada pada kategori cukup baik; Loyalitas Pasien merupakan variabel dengan rata-rata terendah dan belum optimal.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Analisa Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori
Kualitas Pelayanan (X1)	3,70	Baik
Fasilitas (X2)	3,40	Cukup baik
Kepuasan Pasien (Y)	3,50	Baik
Loyalitas Pasien (Z)	3,30	Cukup baik; belum optimal

Sumber: Data kuesioner yang diolah dengan SPSS 25.0.

Pada Kualitas Pelayanan, lima dimensi memperoleh rata-rata: *tangibles* 3,71; *reliability* 3,72; *responsiveness* 3,68; *assurance* 3,72; dan *empathy* 3,67. Dimensi dengan nilai relatif tertinggi adalah *reliability* dan *assurance*, sedangkan nilai terendah terdapat pada *empathy*. Item terendah berada pada aspek keramahan petugas sebesar 3,59.

Pada Fasilitas, dimensi kondisi bangunan memperoleh 3,44; peralatan 3,42; daya 3,39; komunikasi 3,34; dan keamanan 3,42. Item tertinggi adalah kelengkapan, kebersihan, dan kelayakan peralatan medis sebesar 3,46, sedangkan item terendah adalah kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan sebesar 3,31.

Pada Kepuasan Pasien, dimensi kinerja memperoleh rata-rata 3,49 dan harapan 3,50. Nilai tertinggi pada dimensi kinerja adalah kenyamanan selama menerima pelayanan sebesar 3,65, sedangkan nilai terendah pada dimensi harapan adalah kesesuaian waktu pelayanan sebesar 3,41. Pada Loyalitas Pasien, dimensi *repeat purchase* sebesar 3,29, *product line* 3,34, *referrals* 3,34, dan *retention* 3,24. Item terendah adalah pernyataan bahwa pasien tidak langsung beralih ke klinik lain ketika terdapat kekurangan, sebesar 3,18.

3.4 Analisis Verifikatif dan Analisis Jalur

Pengujian verifikatif dilakukan melalui dua model struktural. Model pertama menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y). Model kedua menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) terhadap Loyalitas Pasien (Z).

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Analisa Verifikatif Variabel Penelitian

Model	Jalur	Beta standar	t	Sig.	Kelayakan model
Model 1: X1, X2 → Y	X1 → Y	0,486	7,490	0,000	R ² = 0,612; Adj. R ² = 0,604; F = 76,464; Sig. = 0,000
	X2 → Y	0,513	7,895	0,000	
Model 2: X1, X2, Y → Z	X1 → Z	0,193	2,735	0,007	R ² = 0,713; Adj. R ² = 0,704; F = 79,444; Sig. = 0,000
	X2 → Z	0,183	2,546	0,012	
	Y → Z	0,594	6,766	0,000	

Sumber: Data kuesioner yang diolah dengan SPSS 25.0.

Model pertama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan F-hitung 76,464 dan

signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 0,612 menunjukkan bahwa 61,2% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, sedangkan 38,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Model kedua menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Nilai R^2 sebesar 0,713 menunjukkan bahwa 71,3% variasi Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 28,7% dipengaruhi faktor lain. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,704 menunjukkan kemampuan model yang tetap kuat setelah memperhitungkan jumlah prediktor dan sampel. Secara simultan, model kedua signifikan dengan F-hitung 79,444 dan signifikansi 0,000.

3.5 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Uji Mediasi

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Uji Mediasi

Jalur	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	Sig. / Sobel	Kesimpulan
$X1 \rightarrow Y$	0,486	–	0,000	Signifikan
$X2 \rightarrow Y$	0,513	–	0,000	Signifikan
$Y \rightarrow Z$	0,594	–	0,000	Signifikan
$X1 \rightarrow Z$	0,193	$0,486 \times 0,594 = 0,289$	0,007 / Sobel 4,977	Mediasi parsial
$X2 \rightarrow Z$	0,183	$0,513 \times 0,594 = 0,305$	0,012 / Sobel 5,141	Mediasi parsial

Sumber: Data kuesioner yang diolah dengan SPSS 25.0.

Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebesar 0,289, diperoleh dari $0,486 \times 0,594$, dan lebih besar daripada pengaruh langsung sebesar 0,193. Uji Sobel menghasilkan t-hitung $4,977 > 1,985$, sehingga efek mediasi dinyatakan signifikan. Karena pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien tetap signifikan, Kepuasan Pasien berperan sebagai mediator parsial.

Pengaruh tidak langsung Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien sebesar 0,305, diperoleh dari $0,513 \times 0,594$, dan lebih besar daripada pengaruh langsung sebesar 0,183. Uji Sobel menghasilkan t-hitung $5,141 > 1,985$, sehingga efek mediasi signifikan. Karena pengaruh langsung Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien juga tetap signifikan, bentuk mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial.

3.6 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Statistik utama	Signifikansi	Keputusan
H1	Kualitas Pelayanan $\rightarrow$ Kepuasan Pasien	7,490	0,000	Diterima
H2	Fasilitas $\rightarrow$ Kepuasan Pasien	7,895	0,000	Diterima
H3	$X1, X2, Y \rightarrow$ Loyalitas Pasien	$F = 79,444$	0,000	Diterima
H4	Kualitas Pelayanan $\rightarrow$ Loyalitas melalui Kepuasan	Uji Sobel: $4,977 > 1,985$	Tidak dicantumkan terpisah	Diterima
H5	Fasilitas $\rightarrow$ Loyalitas melalui Kepuasan	Uji Sobel: $5,141 > 1,985$	Tidak dicantumkan terpisah	Diterima

Catatan: keputusan mediasi didasarkan pada perbandingan t-hitung Sobel dengan t-tabel 1,985. Uji Sobel pada penelitian ini dilaporkan dalam bentuk nilai t-hitung, sehingga p-value Sobel tidak dicantumkan secara terpisah.

Secara keseluruhan, seluruh hipotesis penelitian terbukti. Temuan paling penting adalah bahwa Kepuasan Pasien memiliki koefisien jalur terbesar menuju Loyalitas Pasien, yaitu 0,594, sementara efek tidak langsung melalui Kepuasan Pasien (0,289 dan 0,305) lebih besar daripada

efek langsung masing-masing variabel independen terhadap Loyalitas Pasien. Pola ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi lebih bermakna bagi loyalitas ketika terlebih dahulu menghasilkan pengalaman yang memuaskan bagi pasien.

4. Pembahasan

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Koefisien jalur sebesar 0,486 dengan $t = 7,490$ dan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi kepuasan yang terbentuk. Temuan ini konsisten dengan penilaian deskriptif, ketika Kualitas Pelayanan memperoleh rata-rata 3,70 dan Kepuasan Pasien 3,50. Artinya, persepsi positif terhadap proses pelayanan telah diikuti oleh penilaian kepuasan yang cukup baik, meskipun belum optimal.

Secara substantif, pengaruh tersebut dapat dijelaskan oleh pengalaman pasien selama proses pelayanan, mulai dari ketepatan dan keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan rasa aman, hingga empati. Pada penelitian ini, kelemahan relatif terlihat pada keramahan petugas dengan skor 3,59. Temuan tersebut penting karena kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari cara pasien diperlakukan, kejelasan komunikasi, serta perhatian terhadap kebutuhannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Marisyah et al. (2024) dan Hairudin dan Oktaria (2024) yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

Dengan demikian, peningkatan Kepuasan Pasien di Klinik Dwi Ananda perlu diarahkan pada konsistensi *service excellence*, khususnya keramahan, komunikasi, kecepatan respons, dan ketepatan pelayanan. Perbaikan pada titik-titik pengalaman pasien tersebut berpotensi meningkatkan manfaat dari kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik menjadi kepuasan yang lebih kuat.

4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan koefisien jalur 0,513, $t = 7,895$, dan $p < 0,001$. Besarnya koefisien menunjukkan bahwa dalam model pertama Fasilitas merupakan prediktor yang sedikit lebih kuat terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan Kualitas Pelayanan. Temuan ini selaras dengan nilai rata-rata Fasilitas sebesar 3,40 dan Kepuasan Pasien sebesar 3,50.

Hasil deskriptif memperlihatkan bahwa kondisi bangunan dan keamanan dinilai relatif baik, sedangkan komunikasi fasilitas dan kenyamanan ruang memperoleh nilai lebih rendah. Item kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan hanya mencapai 3,31. Temuan ini sejalan dengan keluhan awal pasien mengenai keterbatasan tempat duduk, kenyamanan pendingin ruangan, kebersihan kamar mandi, dan keterbatasan parkir pada saat kunjungan ramai. Dengan demikian, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan di Klinik Dwi Ananda tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan sarana, tetapi juga oleh kualitas pengalaman fisik pasien ketika menggunakan fasilitas tersebut.

Hasil penelitian mendukung temuan Ramdhani dan Fadili (2024), Seputro dan Safitri (2024), serta Prayogo et al. (2023) bahwa fasilitas yang memadai dapat memperbaiki pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan. Secara manajerial, prioritas perbaikan sebaiknya diarahkan pada pemeliharaan kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, keteraturan fasilitas komunikasi, dan keberfungsian fasilitas yang sudah tersedia. Pendekatan tersebut lebih relevan daripada semata-mata menambah jumlah sarana baru.

4.3 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan Pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien dengan koefisien jalur 0,594, $t = 6,766$, dan $p < 0,001$. Koefisien ini merupakan yang terbesar di antara jalur langsung menuju Loyalitas Pasien, sehingga Kepuasan Pasien menjadi variabel yang paling kuat dalam model struktural Loyalitas Pasien. Nilai rata-rata Kepuasan Pasien sebesar 3,50, yang

berada di atas Loyalitas Pasien sebesar 3,30, menunjukkan bahwa pasien pada umumnya cukup puas, tetapi kepuasan tersebut belum sepenuhnya berubah menjadi komitmen loyalitas yang kuat.

Pola ini tampak pada dimensi Loyalitas Pasien. Repeat purchase memperoleh rata-rata 3,29, product line 3,34, referrals 3,34, dan retention 3,24. Nilai terendah sebesar 3,18 pada pernyataan bahwa pasien tidak langsung beralih ke klinik lain ketika terdapat kekurangan menunjukkan bahwa ketahanan pasien terhadap alternatif fasilitas kesehatan masih perlu diperkuat. Dengan demikian, kepuasan merupakan prasyarat penting, tetapi loyalitas memerlukan pengalaman positif yang konsisten dari waktu ke waktu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Arnaldo dan Keni (2024), Kawi dan Keni (2024), serta Marisya et al. (2024) yang menunjukkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. Namun, perbedaan dengan temuan Rindi dan Tan (2024) yang tidak menemukan pengaruh positif menunjukkan bahwa hubungan kepuasan dan loyalitas dapat dipengaruhi oleh karakteristik pasien dan konteks fasilitas kesehatan. Dalam konteks Dwi Ananda, hasil penelitian memperlihatkan bahwa mempertahankan kepuasan menjadi strategi paling penting untuk memperkuat kunjungan ulang, preferensi terhadap klinik, dan kemauan merekomendasikan layanan.

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pasien. Pengaruh langsung sebesar 0,193 dengan $p = 0,007$, sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,289. Hasil uji Sobel sebesar $4,977 > 1,985$ menunjukkan bahwa jalur mediasi signifikan. Karena jalur langsung tetap signifikan, Kepuasan Pasien berperan sebagai mediator parsial.

Dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan yang baik belum otomatis menghasilkan loyalitas pada tingkat yang sama. Kualitas pelayanan terlebih dahulu membentuk evaluasi dan pengalaman pasien, lalu pengalaman tersebut berkembang menjadi kepuasan. Ketika pasien merasa pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan, peluang untuk kembali, memilih klinik yang sama, dan mempertahankan kepercayaan menjadi lebih besar. Dalam penelitian ini, pengaruh tidak langsung 0,289 lebih besar daripada pengaruh langsung 0,193, sehingga peran kepuasan dalam meneruskan dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien relatif dominan.

Temuan tersebut konsisten dengan Lacap dan Alfonso (2022), Marisya et al. (2024), serta penelitian Oentara dan Bernarto yang dicantumkan dalam tesis. Implikasinya, peningkatan loyalitas tidak cukup dilakukan melalui perbaikan prosedur pelayanan, tetapi harus memastikan bahwa perubahan tersebut benar-benar dirasakan pasien sebagai pengalaman yang memuaskan. Karena itu, indikator yang masih rendah seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, dan waktu tunggu perlu diperlakukan sebagai bagian dari strategi loyalitas, bukan hanya sebagai isu operasional.

4.5 Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien

Fasilitas juga berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien. Pengaruh langsung Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien sebesar 0,183 dengan $p = 0,012$, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Kepuasan Pasien sebesar 0,305. Hasil uji Sobel sebesar $5,141 > 1,985$ menunjukkan bahwa mediasi signifikan. Dengan demikian, Kepuasan Pasien merupakan mediator parsial dalam hubungan Fasilitas dan Loyalitas Pasien.

Pengaruh tidak langsung 0,305 lebih besar daripada pengaruh langsung 0,183. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat fasilitas terhadap loyalitas lebih kuat ketika fasilitas tersebut berhasil menciptakan kenyamanan dan kepuasan terlebih dahulu. Kondisi tersebut sesuai dengan temuan deskriptif bahwa fasilitas secara umum dinilai cukup baik, tetapi kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan masih rendah. Pasien yang memperoleh fasilitas bersih, nyaman, berfungsi, dan mendukung kelancaran pelayanan akan memperoleh pengalaman yang lebih positif, yang selanjutnya dapat memperkuat kepuasan dan kecenderungan untuk tetap memilih klinik.

Hasil ini sejalan dengan Pasaribu, Saparso, dan Purnama (2024) serta Prayogo et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan dapat menjembatani hubungan fasilitas dengan loyalitas pasien. Implikasi bagi Klinik Dwi Ananda adalah bahwa investasi pada fasilitas perlu diarahkan pada atribut yang paling terasa manfaatnya bagi pasien, terutama kenyamanan ruang, kebersihan, fasilitas komunikasi, dan pemeliharaan sarana, sehingga pembenahan fasilitas memberi dampak pada pengalaman pasien, bukan hanya pada aspek fisik.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan Dwi Ananda secara umum memperoleh penilaian cukup baik dengan nilai rata-rata masing-masing 3,70; 3,40; 3,50; dan 3,30. Loyalitas merupakan variabel dengan nilai rata-rata paling rendah sehingga belum terbentuk secara optimal.

Kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya, kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan sebesar 0,289 dan fasilitas sebesar 0,305, serta hasil Sobel masing-masing 4,977 dan 5,141, menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator parsial.

Prioritas peningkatan yang ditunjukkan hasil penelitian adalah keramahan petugas, kenyamanan ruang tunggu dan ruang pelayanan, pemeliharaan fasilitas, serta kecepatan waktu tunggu pelayanan. Perbaikan yang konsisten pada aspek tersebut diharapkan memperkuat kepuasan dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

- Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Arnaldo, A., & Keni. (2024). Studi pada loyalitas pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(6).
- Fitri, D. S., Alwie, A. F., & Berampu, L. T. (2024). Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 26(1).
- Hairudin, & Oktaria, E. T. (2024). The Influence of Service Quality and Facilities on Satisfaction and Their Impact on Loyalty at Natar Medika Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 12(1).
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Lacap, J. P., & Alfonso, K. J. (2022). The mediating role of patient satisfaction on the relationship between service quality and patient loyalty in healthcare services. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 35(2), 145–158.
- Marisya, R. O., et al. (2024). The Impact of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction: A Study at Beriman Hospital, Balikpapan City. *Frontiers in Health Informatics*, 13(3).
- Pasaribu, M. W., Saparso, & Purnama, E. D. (2024). Pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *COMSERVA*, 4(7).
- Prayogo, M. F., Rahayu, S., & Yamaly, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien melalui variabel intervening kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumsel. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 4(4), 195–206.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien rawat jalan sebagai intervening di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1–17.

- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236–241.
- Riduwan, & Kuncoro. (2008). *Rumusan dan data dalam analisis statistik*. Alfabeta.
- Seputro, W. C., & Safitri, R. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Batujajar Medical Center. *Economics and Digital Business Review*, 5(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2018). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.