

ARTIKEL ILMIAH TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN

PASIEN

TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA

TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN

DI RUMAH SAKIT INSAN PERMATA TANGERANG SELATAN

Artikel ilmiah yang disusun berdasarkan tesis

Ade Ramayadi

NPM. 238020101



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT INSAN PERMATA TANGERANG SELATAN**

Ade Ramayadi

Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pasundan
Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien serta pengaruh antarvariabel tersebut pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Insan Permata Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 67 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala *Likert* dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda serta analisis jalur dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,92; dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,12, sedangkan *reliability* terendah sebesar 3,77. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan R^2 sebesar 86,4% dan F hitung 203,393. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur 0,706 dan kepuasan pasien 0,227. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien jalur 0,920 dan R^2 sebesar 84,7%. Temuan tersebut menunjukkan keterkaitan yang kuat antara mutu pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Implikasi manajerial penelitian diarahkan pada perbaikan ketepatan waktu pelayanan, modernisasi fasilitas, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penguatan komunikasi, dan pemantauan pengalaman pasien secara berkala.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit.

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality, patient satisfaction, patient trust, and patient loyalty, as well as the relationships among these variables among outpatients at Insan Permata Hospital, South Tangerang. The study employed a quantitative survey approach. A total of 67 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression and path analysis with IBM SPSS Statistics version 27. The findings show that service quality was categorized as good, with a mean score of 3.92; assurance had the highest score (4.12), while reliability had the lowest score (3.77). Service quality and patient satisfaction simultaneously had a significant effect on patient trust, with R^2 of 86.4% and an F value of 203.393. Partially, service quality had a path coefficient of 0.706, while patient satisfaction had a coefficient of 0.227. Patient trust had a positive and significant effect on patient loyalty, with a path coefficient of 0.920 and R^2 of 84.7%. The findings indicate strong relationships among service quality, satisfaction, trust, and patient loyalty. Managerial implications include improving service timeliness, modernizing facilities, strengthening healthcare personnel competence, improving communication, and monitoring patient experience periodically.

Keywords: service quality, patient satisfaction, patient trust, patient loyalty, hospital.

ABSTRAK

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis kualitas palayanan, kapuasan pasien, kapercayaan pasien, jeung loyalitas pasien, ogé pangaruh antara variabel-variabel éta dina pasien rawat jalan di Rumah Sakit Insan Permata Tangerang Selatan. Panalungtikan ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalayan métode survéy. Sampel dina ieu panalungtikan jumlahna 67 réspondén anu dipilih ngagunakeun téknik *purposive sampling*. Data dikumpulkeun ngaliwatan kuesioner kalayan skala Likert, tuluy dianalisis ngagunakeun régrési linier berganda jeung analisis jalur kalayan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil panalungtikan némbongkeun yén kualitas palayanan kaasup kana kategori hadé kalayan rata-rata 3,92. Diménsi assurance meunang peunteun pangluhurna nyaéta 4,12, sedengkeun diménsi reliability meunang peunteun panghandapna nyaéta 3,77. Kualitas palayanan jeung kapuasan pasien sacara

simultan miboga pangaruh anu signifikan kana kapercayaan pasien kalayan nilai R^2 sebesar 86,4% jeung F hitung 203,393. Sacara parsial, kualitas palayanan miboga koéfisién jalur 0,706, sedengkeun kapuasan pasien 0,227. Kapercayaan pasien ogé miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana loyalitas pasien kalayan koéfisién jalur 0,920 jeung R^2 sebesar 84,7%. Ieu hasil panalungtikan némbongkeun yén aya patalina anu kuat antara kualitas palayanan, kapuasan, kapercayaan, jeung loyalitas pasien. Implikasi manajerial tina ieu panalungtikan dipuseurkeun kana usaha pikeun ngaronjatkeun katepatan waktu palayanan, ngamodérnisasi fasilitas, ngaronjatkeun kompetensi tanaga kaséhatan, nguatkeun komunikasi, sarta ngalaksanakeun pangawasan kana pangalaman pasien sacara rutin.

Kecap konci: kualitas palayanan, kapuasan pasien, kapercayaan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit.

1. PENDAHULUAN

Persaingan pelayanan kesehatan yang semakin tinggi menuntut rumah sakit untuk tidak hanya menyediakan fasilitas dan tenaga kesehatan yang kompeten, tetapi juga menghadirkan pengalaman pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien. Dalam tesis, kondisi Rumah Sakit Insan Permata Tangerang Selatan menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan berfluktuasi dan pada Mei serta Juni 2025 realisasinya berada di bawah target. Observasi awal juga menunjukkan adanya persoalan waktu tunggu, keterlambatan pelayanan dokter, proses administrasi, dan pelayanan farmasi yang masih lambat.

Prasurvei terhadap 30 pasien menunjukkan adanya kesenjangan pada beberapa aspek pelayanan. Pada loyalitas, kesediaan merekomendasikan rumah sakit memperoleh rata-rata 3,27. Pada kepercayaan, keyakinan terhadap kemampuan dokter memperoleh rata-rata 2,97 dan kerahasiaan informasi medis 3,03. Pada kepuasan, indikator kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan memperoleh rata-rata 2,60, sedangkan kepuasan keseluruhan 2,53. Temuan awal tersebut menjadi dasar untuk menguji secara empiris hubungan kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien.

Penelitian ini diarahkan untuk menjawab empat fokus utama: (1) bagaimana kondisi kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien; (2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien; (3) apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien; (4) apakah kualitas pelayanan dan

kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan; serta (5) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dioperasionalisasikan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kepuasan pasien dipahami sebagai evaluasi pasien setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Kepercayaan pasien berkaitan dengan keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan kepedulian penyedia layanan. Loyalitas pasien tercermin antara lain melalui penggunaan ulang, ketahanan terhadap alternatif, dan kesediaan memberikan rekomendasi.

Kerangka penelitian menempatkan kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pasien (X2) sebagai variabel yang memengaruhi kepercayaan pasien (Y), sedangkan kepercayaan pasien selanjutnya berimplikasi terhadap loyalitas pasien (Z). Kerangka tersebut menguji hubungan langsung serta pengaruh simultan X1 dan X2 terhadap Y, kemudian menguji pengaruh Y terhadap Z.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Unit observasi adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Insan Permata Tangerang Selatan. Sampel terdiri atas 67 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat. Variabel penelitian terdiri atas kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien.

Analisis data dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27. Tahapan analisis meliputi pengujian instrumen, analisis deskriptif, korelasi Pearson, regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, dan analisis jalur. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator valid karena nilai r hitung berada pada rentang 0,608–0,954 dan lebih besar daripada r kritis 0,240.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kondisi Variabel Penelitian

Variabel / Dimensi	Nilai	Keterangan
Kualitas pelayanan	3,92	Baik
Variabel / Dimensi	Nilai	Keterangan
<i>Assurance</i>	4,12	Tertinggi

<i>Reliability</i>	3,77	Terendah
Kepuasan pasien	3,70–3,73	Baik
Kepercayaan pasien	3,34–4,18	Baik
Loyalitas pasien	3,09–4,42	Baik

Kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik. Dimensi assurance menjadi aspek yang memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan reliability menjadi dimensi dengan nilai terendah. Ketepatan waktu pelayanan menjadi salah satu titik perhatian karena memperoleh skor 2,64. Pada kepuasan pasien, fasilitas, kenyamanan ruangan, dan kemodernan peralatan masih relatif lebih rendah dibandingkan aspek lain. Pada kepercayaan, kemampuan dokter dalam memberikan pengobatan memperoleh skor tertinggi 4,18, sementara keyakinan bahwa pelayanan bebas dari diskriminasi memperoleh skor terendah 3,34. Loyalitas berada pada kategori baik dengan rentang skor 3,09–4,42.

4.2 Hubungan Antarvariabel

Hasil korelasi Pearson terhadap 67 responden menunjukkan hubungan positif dan sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($r = 0,983$; $p = 0,000$), kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien ($r = 0,929$; $p = 0,000$), serta kepuasan pasien dan kepercayaan pasien ($r = 0,921$; $p = 0,000$). Dalam model yang lebih luas, korelasi kualitas pelayanan dengan loyalitas tercatat 0,951 dan korelasi kepuasan dengan loyalitas juga 0,951, sedangkan korelasi kepercayaan dengan loyalitas sebesar 0,920.

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Kepercayaan

Nilai R sebesar 0,930 dan R^2 sebesar 0,864 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama menjelaskan 86,4% variasi kepercayaan pasien, sedangkan 13,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Uji F menghasilkan F hitung 203,393 dengan signifikansi 0,000, sehingga pengaruh simultan kedua variabel terhadap kepercayaan pasien dinyatakan signifikan.

Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur 0,706 dengan signifikansi 0,007. Kepuasan pasien memiliki koefisien jalur 0,227. Analisis jalur dalam tesis menunjukkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan sebesar 49,8% dan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan sebesar 15,8%, sehingga total pengaruhnya 65,6%. Kepuasan memberikan pengaruh langsung 5,1% dan tidak langsung 15,7%, dengan total 20,8%. Dengan demikian, model menunjukkan kontribusi gabungan sebesar 86,4% terhadap kepercayaan pasien.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pasien terhadap proses pelayanan merupakan bagian penting dalam pembentukan kepercayaan. Aspek reliability dan responsiveness perlu memperoleh perhatian karena masalah ketepatan waktu, waktu tunggu, serta kecepatan respons muncul sebagai isu pada prasurvei dan analisis deskriptif.

4.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Koefisien jalur sebesar 0,920, nilai t sebesar 18,965, dan signifikansi 0,000 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dalam model penelitian. Nilai R^2 sebesar 0,847 berarti kepercayaan pasien menjelaskan 84,7% variasi loyalitas pasien, sedangkan 15,3% berasal dari faktor lain di luar model.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa loyalitas dalam konteks penelitian tidak hanya berkaitan dengan keinginan untuk menggunakan kembali layanan, tetapi juga dengan keyakinan pasien terhadap kemampuan, keamanan, konsistensi, dan integritas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, upaya memperkuat kepercayaan perlu dilakukan bersamaan dengan peningkatan mutu proses pelayanan.

5. IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa implikasi manajerial yang dirumuskan dari tesis meliputi: pertama, perbaikan ketepatan waktu pelayanan melalui sistem antrean digital, penetapan SOP waktu tunggu maksimal, dan pemetaan alur pelayanan untuk menemukan titik bottleneck. Kedua, modernisasi peralatan dilakukan secara bertahap pada aspek yang dinilai masih kurang modern.

Ketiga, kenyamanan fasilitas, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu maupun ruang konsultasi perlu dipelihara dan ditingkatkan. Keempat, rumah sakit dapat memperkuat kepercayaan melalui kebijakan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif, komunikasi informasi yang jelas, serta peningkatan kompetensi dokter melalui pelatihan dan sertifikasi profesi. Kelima, rumah sakit dapat melakukan survei kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkala serta menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan layanan.

Keenam, loyalitas dapat diperkuat melalui program hubungan pascakunjungan, manfaat bagi pasien yang menggunakan layanan secara berulang, komunikasi transparan mengenai prosedur dan hak pasien, serta monitoring indikator pengalaman pasien.

6. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan pasien rawat jalan berada pada kategori baik dengan rata-rata 3,92; assurance merupakan dimensi tertinggi (4,12), sedangkan reliability terendah (3,77).
2. Kepuasan pasien berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sekitar 3,70–3,73, dengan ruang perbaikan terutama pada fasilitas, kenyamanan, dan kemodernan peralatan.
3. Kepercayaan pasien berada pada kategori baik dengan rentang skor 3,34–4,18, dengan skor tertinggi pada keyakinan terhadap kemampuan dokter dalam memberikan pengobatan.
4. Loyalitas pasien berada pada kategori baik dengan rentang skor 3,09–4,42.
5. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dan menjelaskan 86,4% variasinya. Secara parsial, koefisien kualitas pelayanan adalah 0,706 dan kepuasan pasien 0,227.
6. Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan koefisien 0,920 dan R^2 sebesar 84,7%.

7. REKOMENDASI

1. Menetapkan standar waktu tunggu dan memperbaiki alur pelayanan rawat jalan secara terukur.
2. Mengoptimalkan sistem antrean dan evaluasi bottleneck pada pendaftaran, poliklinik, dan farmasi.
3. Melakukan modernisasi peralatan secara bertahap sesuai kebutuhan pelayanan dan persepsi pasien.
4. Meningkatkan kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang pelayanan.
5. Memperkuat kebijakan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif serta mengomunikasikannya kepada pasien.
6. Meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkala dan sertifikasi profesi.
7. Melakukan survei kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkala dan menjadikan hasilnya sebagai dasar perbaikan mutu.
8. Memperkuat komunikasi transparan mengenai prosedur, hak pasien, dan mekanisme pengaduan.
9. Mengembangkan program hubungan pascakunjungan dan manfaat bagi pasien yang menggunakan layanan secara berulang.

DAFTAR PUSTAKA PILIHAN

- Abdulaziz Ar., Bajamal, Supriyantoro, & Rina Anindita. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(1).
- Ahmed, S. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488.
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, 4(2).
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran: Esensi dan Aplikasi*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing*.

CATATAN PENYUSUNAN

Artikel ini merupakan versi ringkas yang disusun berdasarkan tesis Ade Ramayadi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Insan Permata Tangerang Selatan”. Angka statistik, desain penelitian, variabel, dan kesimpulan utama mengikuti naskah tesis yang tersedia. Format artikel dapat disesuaikan kembali dengan template jurnal tujuan.