

ARTIKEL ILMIAH

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA BANDUNG

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PHYSICAL EVIDENCE ON SATISFACTION
AND ITS IMPLICATIONS FOR OUTPATIENT LOYALTY AT BANDUNG CITY REGIONAL
GENERAL HOSPITAL**

Disusun oleh:

ADE HAFIL MULIAKOSWARA

NPM: 248020014



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA BANDUNG

Ade Hafil Muliakoswara

Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pasundan, Bandung

Email: [cantumkan alamat email penulis]

ABSTRAK

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis kualitas palayanan jeung *physical evidence*, kapuasan pasien, loyalitas pasien, sarta pangaruh kualitas palayanan jeung *physical evidence* kana kapuasan pasien jeung implikasina kana loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung. Panalungtikan ieu ngagunakeun pamarekan kuantitatif kalayan métode survéy. Populasi panalungtikan nyaéta pasien rawat jalan kalayan rata-rata jumlah kunjungan bulanan 12.657 pasien. Sampel ditangtukeun saloba 100 réspondén dumasar kana itungan Slovin kalayan tingkat kasalahan 10%. Data dikumpulkeun ngaliwatan angké, tuluy dianalisis sacara déskriptif sarta ngagunakeun analisis jalur (*path analysis*) kalayan bantuan LISREL 8.8. Hasil panalungtikan némbongkeun yén kualitas palayanan kaasup kana katégori kurang hadé, *physical evidence* can nyumponan kabutuhan sacara nyukupan, pasien ngarasa kurang sugema, sarta loyalitas pasien kaasup kana katégori kurang luhur. Hasil analisis jalur némbongkeun yén kualitas palayanan jeung *physical evidence* miboga pangaruh positif kana kapuasan pasien, kalayan koéfisién jalur masing-masing 0,31 jeung 0,58. Sacara babarengan, duanana variabel ngajelaskeun kira-kira 75% variasi kapuasan pasien. *Physical evidence* mangrupa variabel anu miboga pangaruh rélatif leuwih gedé kana kapuasan pasien. Satuluyna, kapuasan pasien miboga pangaruh positif kana loyalitas pasien kalayan koéfisién jalur 0,81 jeung koéfisién déterminasi 0,66. Papanggihan ieu nuduhkeun yén ngaronjatkeun kualitas interaksi dina palayanan, katut kanyamanan jeung kalayakan fasilitas fisik, perlu dilaksanakeun sacara tuluy-tumuluy pikeun ngaronjatkeun kapuasan jeung loyalitas pasien.

Kecap konci: kualitas palayanan, *physical evidence*, kapuasan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dan *physical evidence*, kepuasan pasien, loyalitas pasien, serta pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dengan rata-rata kunjungan bulanan 12.657 pasien. Sampel ditetapkan sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara deskriptif serta menggunakan analisis jalur dengan bantuan LISREL 8.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai berada pada kategori kurang baik, *physical evidence* kurang memadai, kepuasan pasien kurang puas, dan loyalitas pasien kurang loyal. Analisis jalur menunjukkan kualitas pelayanan dan *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien jalur masing-masing 0,31 dan 0,58. Secara bersama-sama, kedua variabel menjelaskan sekitar 75% variasi kepuasan pasien. *Physical evidence* merupakan variabel dengan pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan. Selanjutnya, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan koefisien jalur 0,81 dan koefisien determinasi 0,66. Temuan ini mengindikasikan bahwa perbaikan mutu interaksi pelayanan serta kenyamanan dan kelayakan fasilitas fisik perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *physical evidence*, kepuasan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit.

ABSTRACT

This study examines service quality and physical evidence, patient satisfaction, patient loyalty, and the effects of service quality and physical evidence on satisfaction and its implications for outpatient loyalty at Bandung City Regional General Hospital (RSUD Kota Bandung). A quantitative survey approach was employed. The population consisted of outpatient visits, averaging 12,657 patients per month, and the sample comprised 100 respondents determined using Slovin's formula with a 10% margin of error. Data were collected through questionnaires and analyzed descriptively and using path analysis with LISREL 8.8. The findings indicate that service quality was perceived as relatively poor, physical evidence as insufficient, patient satisfaction as low, and patient loyalty as weak. Path analysis showed positive effects of service quality and physical evidence on patient satisfaction, with path coefficients of 0.31 and 0.58, respectively. Together, the two variables explained approximately 75% of the variance in patient satisfaction. Physical evidence had the larger relative effect on satisfaction. Patient satisfaction also had a positive effect on loyalty, with a path coefficient of 0.81 and a coefficient of determination of 0.66. These findings suggest that continuous improvements in service

interactions, responsiveness, and the comfort and adequacy of physical facilities are important to strengthen outpatient satisfaction and loyalty.

Keywords: service quality, physical evidence, patient satisfaction, patient loyalty, hospital.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan dituntut untuk menyelenggarakan layanan yang bermutu, aman, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam lingkungan pelayanan yang semakin kompetitif, pengalaman pasien tidak hanya dibentuk oleh hasil klinis, tetapi juga oleh interaksi dengan petugas, kemudahan proses pelayanan, kejelasan informasi, serta kondisi sarana dan prasarana yang digunakan selama memperoleh layanan. RSUD Kota Bandung merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Bandung yang menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan. Data kunjungan tahun 2024 yang dicantumkan dalam draft tesis menunjukkan pola kunjungan yang berfluktuasi dan cenderung menurun pada beberapa periode. Selain itu, ulasan pasien memuat keluhan mengenai keramahan petugas, waktu tunggu, kejelasan informasi, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas. Kondisi tersebut menjadi indikasi perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan yang dirasakan pasien. Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti berwujud. Sementara itu, *physical evidence* mencakup bukti fisik yang dapat diamati pasien, antara lain desain fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan. Kedua aspek tersebut dapat membentuk penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan dan selanjutnya berhubungan dengan kepuasan. Pasien yang merasa puas berpotensi menunjukkan loyalitas melalui penggunaan ulang layanan dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Pra-survei terhadap 30 responden yang dilaporkan dalam draft tesis memperlihatkan skor rata-rata kepuasan pasien sebesar 3,07 dan loyalitas pasien sebesar 2,88. Pada bauran pemasaran, *physical evidence* memperoleh rata-rata 2,81 dan *process* sebesar 2,75. Temuan awal tersebut menunjukkan adanya aspek pengalaman pasien yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan: (1) mendeskripsikan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, *physical evidence*, kepuasan, dan loyalitas; (2) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan pasien; serta (3) mengkaji peran kepuasan dalam hubungannya dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Unit observasi adalah pasien rawat jalan RSUD Kota Bandung. Populasi yang digunakan dalam draft tesis adalah rata-rata 12.657 kunjungan pasien rawat jalan per bulan. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan ditetapkan sebanyak 100 responden. Pemilihan responden menggunakan teknik non-probability sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagaimana dijelaskan dalam tesis. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur empat variabel: kualitas pelayanan (X_1), *physical evidence* (X_2), kepuasan pasien (Y), dan loyalitas pasien (Z). Kualitas pelayanan mencakup dimensi *reliability*,

responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Physical evidence diukur melalui desain fasilitas, peralatan, dan pakaian karyawan. Kepuasan pasien dilihat melalui *performance* dan *expectation*, sedangkan loyalitas mencakup *repeat purchase, retention, referrals, dan share of wallet*. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden dan secara verifikatif menggunakan analisis jalur. Pengolahan analisis jalur dalam tesis menggunakan LISREL 8.8. Pengujian instrumen mencakup validitas dan reliabilitas; draft tesis juga melaporkan pengujian normalitas data. Hasil yang disajikan dalam artikel ini diringkas dari hasil penelitian yang tercantum dalam draft tesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran responden

Penelitian melibatkan 100 responden pasien rawat jalan. Berdasarkan jenis kepesertaan, 97 responden (97%) merupakan peserta BPJS Kesehatan dan 3 responden (3%) merupakan pasien umum/non-BPJS. Berdasarkan frekuensi berobat, 37% responden baru berobat satu kali, 26% telah berobat 2–3 kali, dan 37% telah berobat lebih dari tiga kali. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden mencakup pasien dengan pengalaman kunjungan yang beragam.

3.2 Persepsi terhadap variabel penelitian

Hasil analisis deskriptif dalam tesis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan berada pada kategori kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang menjadi perhatian untuk perbaikan adalah ketanggapan petugas, kecepatan proses pelayanan, dan kualitas komunikasi antara petugas dengan pasien. *Physical evidence* dinilai kurang memadai. Desain fasilitas dan peralatan masih memerlukan perhatian, terutama dari sisi kenyamanan ruang pelayanan, tata letak, pemeliharaan sarana, dan kecukupan fasilitas yang mendukung pengalaman pasien. Bukti fisik merupakan aspek yang mudah diamati pasien dan dapat membentuk persepsi awal terhadap kualitas layanan rumah sakit. Kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Loyalitas pasien juga berada pada kategori kurang loyal. Dimensi *repeat purchase* dan *retention* disebut sebagai aspek yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil deskriptif memperlihatkan bahwa penguatan mutu layanan dan pengalaman fisik perlu dipandang sebagai bagian dari upaya membangun kepuasan dan mempertahankan pasien.

3.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan *physical evidence* terhadap kepuasan

Hasil analisis jalur sub struktur I menghasilkan persamaan $Y = 0,31X_1 + 0,58X_2 + \varepsilon$, dengan R^2 sekitar 0,75. Koefisien jalur kualitas pelayanan sebesar 0,31 menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien. Koefisien *physical evidence* sebesar 0,58 juga menunjukkan hubungan positif dan relatif lebih besar. Nilai t yang dilaporkan dalam tesis adalah 2,82 untuk kualitas pelayanan dan 5,23 untuk *physical evidence*; keduanya melampaui nilai kritis yang digunakan dalam pengujian tesis. Nilai koefisien determinasi sekitar 0,75 berarti kualitas pelayanan dan *physical evidence* secara bersama-sama menjelaskan sekitar 75% variasi kepuasan pasien dalam model, sementara sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Hasil ini

menempatkan *physical evidence* sebagai faktor dengan pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan. Implikasi praktisnya, rumah sakit perlu memperhatikan kondisi fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, tata ruang, serta pemeliharaan peralatan, tanpa mengabaikan kualitas interaksi dan ketanggapan petugas.

3.4 Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas

Analisis jalur sub struktur II menghasilkan persamaan $Z = 0,81Y + \varepsilon$ dengan R^2 sebesar 0,66. Koefisien jalur 0,81 menunjukkan pengaruh positif kepuasan pasien terhadap loyalitas. Nilai R^2 sebesar 0,66 menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjelaskan 66% variasi loyalitas dalam model, sedangkan 34% sisanya berhubungan dengan faktor lain yang tidak dianalisis. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya kepuasan dalam membangun niat pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan rumah sakit. Namun, kategori loyalitas yang masih kurang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan perlu diwujudkan melalui perbaikan pelayanan yang konsisten, bukan hanya tindakan sesaat. Pemantauan keluhan, evaluasi waktu tunggu, komunikasi yang jelas, serta tindak lanjut hasil survei dapat menjadi bagian dari upaya tersebut.

3.5 Peran kepuasan sebagai variabel intervening

Model jalur keseluruhan dalam tesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* berhubungan dengan loyalitas melalui kepuasan pasien. Tesis melaporkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebesar sekitar 25%, sedangkan *physical evidence* sebesar sekitar 47%. Secara substantif, hasil ini mendukung gagasan bahwa pengalaman pelayanan yang baik dan fasilitas fisik yang memadai dapat meningkatkan kepuasan, yang kemudian berkaitan dengan loyalitas. Hasil pengaruh tidak langsung tersebut perlu dibaca dalam konteks model dan data penelitian ini. Untuk penggunaan pada publikasi final, angka pengaruh langsung dan tidak langsung sebaiknya diperiksa kembali terhadap tabel perhitungan analisis jalur dan output LISREL, agar seluruh angka pada naskah artikel konsisten dengan hasil olah data asli.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Bandung berada pada kategori kurang baik, *physical evidence* kurang memadai, kepuasan pasien kurang puas, dan loyalitas pasien kurang loyal. Analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan, dengan koefisien masing-masing 0,31 dan 0,58. Kedua variabel secara bersama-sama menjelaskan sekitar 75% variasi kepuasan pasien. *Physical evidence* memiliki pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan koefisien jalur 0,81 dan R^2 sebesar 0,66. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan merupakan faktor penting dalam model loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dan *physical evidence* juga dilaporkan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. RSUD Kota Bandung disarankan untuk meningkatkan daya tanggap petugas dan mempercepat alur pelayanan, memperkuat komunikasi dan keramahan petugas, melakukan pemeliharaan serta perbaikan fasilitas secara berkala, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta

menindaklanjuti keluhan pasien secara terukur. Evaluasi kepuasan dan loyalitas perlu dilakukan secara berkala. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang belum diteliti dan memperluas objek penelitian untuk menguji konsistensi temuan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T. Y. (2018). Manajemen administrasi rumah sakit. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan. Yogyakarta: Andi.

Catatan editorial: Daftar pustaka di atas merupakan daftar ringkas awal yang diambil dari sumber yang disebut dalam draft tesis dan perlu diselaraskan dengan sitasi yang benar-benar dipertahankan dalam naskah artikel. Periksa kembali tahun, edisi, judul, dan detail bibliografi berdasarkan sumber asli sebelum pengiriman ke jurnal.