

ARTIKEL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS PASIEN
(Suatu Survei di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi)

Oleh:

Vitria Puspita Arum
NPM : 238020134



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Persaingan pelayanan kesehatan yang semakin ketat menuntut rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pasien dan mempertahankan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan consecutive sampling dengan jumlah 100 pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas secara umum berada pada kategori relatif kurang baik. Kualitas pelayanan yang mencakup keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 77,89%. Dimensi keadilan memberikan kontribusi terbesar, yaitu 18,58%, sedangkan ketepatan waktu memberikan kontribusi terendah, yaitu 9,57%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya keadilan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan proses administrasi, dan ketanggapan petugas, perlu menjadi prioritas manajemen rumah sakit.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

Increasing competition in healthcare services requires hospitals to improve service quality to meet patient expectations and maintain loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and its implications for patient loyalty among outpatients at AMC Cileunyi Hospital. The study used descriptive and verification methods. Data were collected through questionnaires, interviews, observation, and literature review. Consecutive sampling was applied to 100 outpatients. Data were analyzed using path analysis with SPSS version 25. The results indicate that patients' perceptions of service quality, satisfaction, and loyalty were generally relatively unfavorable. Service quality, comprising safety, effectiveness, equity, timeliness, patient-centeredness, and efficiency, had a positive and significant effect on patient satisfaction of 77.89%. Equity contributed the most (18.58%), while timeliness contributed the least (9.57%). Patient satisfaction affected loyalty by 79.38%. The reported effect of service quality on loyalty through patient satisfaction was 87.88%. These findings suggest that hospital management should prioritize service quality improvements, particularly fairness, timeliness, administrative efficiency, and staff responsiveness.

Keywords: service quality, patient satisfaction, patient loyalty.

RINGKESAN

Persaingan dina palayanan kaséhatan anu beuki ketat nungtut rumah sakit pikeun ningkatkeun kualitas palayanan sangkan bisa nyumponan harepan pasien sarta ngajaga kasatiaan pasien. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho jeung nganalisis pangaruh kualitas palayanan kana kapuasan sarta implikasina kana kasatiaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit AMC Cileunyi. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta déskriptif jeung verifikatif. Data dikumpulkeun ngaliwatan angkét, wawancara, observasi, jeung studi pustaka. Téhnik nyokot sampel ngagunakeun consecutive sampling kalayan jumlah 100 pasien rawat jalan. Analisis data dilaksanakeun ngagunakeun analisis jalur kalayan bantuan SPSS vérsi 25. Hasil panalungtikan némbongkeun yén sacara umum persepsi pasien kana kualitas palayanan, kapuasan, jeung kasatiaan kaasup kana kategori rélatif kurang hadé. Kualitas palayanan anu ngawengku kasalametan, éféktivitas, kaadilan, katepatan waktu, museur kana pasien, jeung éfisiénsi miboga pangaruh positif sarta signifikan kana kapuasan pasien sebesar 77,89%. Diménsi kaadilan méré kontribusi panggedéna, nyaéta 18,58%, sedengkeun katepatan waktu méré kontribusi panghandapna, nyaéta 9,57%. Kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien sebesar 79,38%. Pangaruh kualitas palayanan kana kasatiaan ngaliwatan kapuasan pasien dilaporkeun sebesar 87,88%. Ku kituna, manajemen rumah sakit perlu ngutamakeun perbaikan kualitas palayanan, hususna kaadilan dina palayanan, katepatan waktu, kalancaran administrasi, jeung gancangna réspon ti petugas.

Kecap konci: kualitas palayanan, kapuasan pasien, kasatiaan pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar masyarakat, sedangkan rumah sakit berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan sesuai kebutuhan pasien. Persaingan antarfasilitas pelayanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk tidak hanya menyediakan layanan medis, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dapat memenuhi harapan pasien. Pengalaman pasien selama mengakses pelayanan menjadi salah satu dasar penilaian terhadap kualitas rumah sakit.

Instalasi rawat jalan merupakan bagian penting rumah sakit karena melayani pasien untuk pemeriksaan, konsultasi, pengobatan, dan kontrol tanpa harus menjalani rawat inap. Tingginya aktivitas pelayanan rawat jalan membuat ketepatan waktu, kecepatan administrasi, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta kenyamanan fasilitas menjadi unsur yang berpengaruh terhadap pengalaman pasien.

Data kunjungan rawat jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2025 dibandingkan tahun 2024. Tesis juga mencatat keluhan terkait proses administrasi yang lambat, kelengkapan peralatan medis, sikap petugas, sistem informasi, dan antrean. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa persepsi mengenai loyalitas dan kepuasan pasien masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menjadi alasan penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan serta loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikaji melalui enam dimensi, yaitu keselamatan (safety), efektivitas (effectiveness), keadilan (equity), ketepatan waktu (timeliness), fokus pada pasien (patient-centeredness), dan efisiensi (efficiency). Kepuasan pasien dipahami sebagai evaluasi pasien setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapannya, sedangkan loyalitas berkaitan dengan kecenderungan menggunakan kembali layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi, dengan pengumpulan data lapangan pada tahun 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan. Berdasarkan perhitungan sampel dalam tesis, jumlah responden yang digunakan adalah 100 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan consecutive sampling, yaitu pasien yang memenuhi kriteria penelitian diikutsertakan secara berurutan sampai jumlah sampel terpenuhi.

Kriteria responden dalam tesis mencakup pasien berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, pasien umum, pasien lama yang telah berkunjung minimal untuk kedua kalinya, bersedia menjadi responden, dan berada dalam kondisi sadar serta tidak gawat darurat. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan

studi kepustakaan. Pengolahan dan analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan teknik analisis jalur.

Variabel kualitas pelayanan (X) diukur melalui dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisiensi. Kepuasan pasien ditempatkan sebagai variabel perantara (Y), sedangkan loyalitas pasien sebagai variabel akibat (Z). Analisis mencakup gambaran deskriptif masing-masing variabel, pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

HASIL PENELITIAN

Gambaran deskriptif

Hasil analisis deskriptif dalam tesis menunjukkan bahwa persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori kurang baik. Aspek yang perlu menjadi perhatian antara lain ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan kecepatan pasien memperoleh hasil pemeriksaan medis. Kepuasan pasien juga berada pada kategori kurang puas, terutama berkaitan dengan ketanggapan dokter dalam melayani pasien dan lamanya proses pendaftaran. Sementara itu, loyalitas pasien termasuk kategori kurang loyal, yang antara lain tercermin dari rendahnya keinginan untuk mencoba layanan atau fasilitas lain yang tersedia di rumah sakit.

Hasil analisis jalur

Hubungan yang diuji	Hasil	Interpretasi
Kualitas pelayanan → kepuasan pasien	77,89%	Berpengaruh positif dan signifikan
Kontribusi dimensi keadilan (equity)	18,58%	Kontribusi terbesar terhadap kepuasan
Kontribusi dimensi keselamatan (safety)	14,33%	Kontribusi kedua terbesar
Kontribusi dimensi ketepatan waktu (timeliness)	9,57%	Kontribusi terendah
Kepuasan pasien → loyalitas pasien	79,38%	Berpengaruh positif dan signifikan
Kualitas pelayanan → loyalitas melalui kepuasan	87,88%	Pengaruh melalui kepuasan lebih besar daripada pengaruh langsung yang dilaporkan

Secara simultan, enam dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 77,89% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 22,11% berkaitan dengan faktor lain di luar model. Dimensi keadilan memiliki kontribusi terbesar sebesar 18,58%, diikuti keselamatan sebesar 14,33%, fokus pada pasien sebesar 12,44%,

efisiensi sebesar 12,29%, efektivitas sebesar 10,68%, dan ketepatan waktu sebesar 9,57%.

Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas dengan koefisien jalur 0,891 dan kontribusi sebesar 79,38%. Tesis juga melaporkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebesar 87,88%. Temuan tersebut menegaskan peran kepuasan sebagai jalur penting yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Pengaruh sebesar 77,89% memperlihatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian memiliki keterkaitan yang kuat dengan penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Namun, persepsi kualitas pelayanan yang masih kurang baik menunjukkan bahwa pengaruh tersebut perlu diikuti tindakan perbaikan nyata pada proses pelayanan sehari-hari.

Dimensi keadilan menjadi kontributor terbesar terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengisyaratkan pentingnya pelayanan yang adil dan sesuai kebutuhan pasien, termasuk konsistensi prosedur dan perlakuan yang setara. Dimensi keselamatan juga memiliki kontribusi besar, sehingga rumah sakit perlu memastikan proses pelayanan dilakukan secara aman dan dapat dipercaya. Sementara itu, dimensi ketepatan waktu memberikan kontribusi terendah. Hasil ini sejalan dengan masalah yang teridentifikasi dalam tesis, seperti ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, waktu tunggu pendaftaran, dan kecepatan memperoleh hasil pemeriksaan.

Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 79,38%. Pasien yang merasakan pelayanan sesuai harapan cenderung memiliki alasan lebih kuat untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya. Sebaliknya, pengalaman yang mengecewakan dapat mengurangi keinginan pasien untuk menggunakan kembali layanan. Karena itu, pengelolaan keluhan dan perbaikan pengalaman pasien perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan loyalitas.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan dilaporkan sebesar 87,88%. Ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan loyalitas tidak cukup dilakukan melalui promosi atau ajakan berkunjung kembali. Rumah sakit perlu memperbaiki kualitas layanan yang benar-benar dialami pasien, kemudian memastikan pasien merasa puas. Kecepatan administrasi, jadwal dokter yang lebih disiplin, komunikasi petugas yang ramah, serta penanganan keluhan secara cepat merupakan langkah yang relevan dengan temuan penelitian.

SIMPULAN

Persepsi pasien rawat jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori kurang baik, kepuasan pasien pada kategori kurang puas, dan loyalitas pasien pada kategori kurang loyal. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 77,89%. Dimensi keadilan memberikan kontribusi terbesar sebesar 18,58%, sedangkan ketepatan waktu memberikan kontribusi terendah sebesar 9,57%. Kepuasan pasien

berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 79,38%, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien dilaporkan sebesar 87,88%.

Dengan demikian, peningkatan loyalitas pasien perlu diawali dengan perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, terutama melalui pelayanan yang adil, aman, tepat waktu, berpusat pada pasien, dan efisien.

REKOMENDASI

Manajemen Rumah Sakit AMC Cileunyi disarankan menetapkan standar ketepatan waktu kehadiran dokter dan melakukan pemantauan secara konsisten. Sistem penghargaan dan pembinaan perlu diterapkan sesuai standar yang jelas. Rumah sakit juga perlu memperbaiki alur administrasi dan pendaftaran, memantau waktu tunggu, serta memastikan pasien memperoleh hasil pemeriksaan medis secara tepat waktu.

Seluruh petugas perlu didorong menjadi bagian dari upaya membangun hubungan baik dengan pasien melalui komunikasi yang jelas, sikap ramah, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pasien. Pelatihan komunikasi interpersonal, penanganan keluhan, dan perilaku caring bagi petugas keperawatan dapat memperkuat pengalaman pasien. Mekanisme customer care atau service recovery juga dapat dibentuk agar keluhan ditangani secara cepat dan terdokumentasi.

Evaluasi kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara berkala dengan memperhatikan keenam dimensi yang digunakan dalam penelitian. Penelitian selanjutnya dapat memperluas responden ke seluruh kelompok pasien rumah sakit dan mempertimbangkan variabel lain yang belum diteliti, seperti harga, citra rumah sakit, atau faktor lain yang dapat menjelaskan kepuasan dan loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T. Y. (2020). Manajemen administrasi rumah sakit (Edisi kedua). UI Press.

Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap nilai pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 10(9), 3–8.

Griffin, J. (2022). Customer loyalty: How to earn it, how to keep it. (Lengkapi edisi dan penerbit berdasarkan sumber asli yang digunakan).

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing management. Pearson.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.

Tjiptono, F. (2020). (Lengkapi judul dan data penerbit sesuai sumber asli yang digunakan dalam tesis).

Catatan: daftar pustaka di atas diambil dari referensi yang teridentifikasi pada naskah tesis. Sebelum artikel digunakan untuk publikasi, seluruh detail bibliografi

perlu dicocokkan dengan daftar pustaka asli dan disesuaikan dengan pedoman jurnal tujuan.