

ARTIKEL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PASIEN UMUM

(Survei di Instalasi Rawat Jalan RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta)

Fadhila Nilta
NPM : 238020089



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Keluhan mengenai proses pelayanan dan belum optimalnya loyalitas pasien menjadi dasar penelitian ini. Penelitian bertujuan menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien umum di Instalasi Rawat Jalan RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-verifikatif dan pengamatan potong lintang. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 pasien umum yang telah berkunjung sekurang-kurangnya dua kali. Instrumen terdiri atas 36 pernyataan: 16 pernyataan kualitas pelayanan, 12 kepuasan pasien, dan 8 loyalitas pasien. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis jalur dengan IBM SPSS versi 26. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik (rata-rata 3,50), kepuasan pada kategori puas, dan loyalitas pada kategori loyal. Namun, beberapa aspek pelayanan masih berada di bawah harapan, terutama efisiensi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ($\beta=0,300$; $t=3,116$; $p=0,002$) dan loyalitas ($\beta=0,254$; $t=2,604$; $p=0,011$). Kepuasan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas ($\beta=0,241$; $t=2,470$;

$p=0,015$). Kualitas pelayanan menjelaskan 9,0% variasi kepuasan, sedangkan kualitas pelayanan dan kepuasan bersama-sama menjelaskan 15,9% variasi loyalitas. Estimasi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,0723; peran mediasi tersebut belum dapat dipastikan secara statistik berdasarkan pengujian yang dilaporkan. Perbaikan disarankan pada efisiensi alur, administrasi, respons petugas, kejelasan informasi, dan penanganan keluhan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; loyalitas pasien; rawat jalan; rumah sakit.

ABSTRACT

Complaints about service processes and suboptimal patient loyalty motivated this study. The study aimed to analyze service quality, patient satisfaction, and patient loyalty, as well as the effect of service quality on satisfaction and its implications for the loyalty of general outpatients at the Outpatient Installation of RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa, Jakarta. A quantitative approach with a descriptive-verification design and cross-sectional observation was applied. Questionnaire data were collected from 100 general patients who had visited the hospital at least twice. The instrument comprised 36 statements: 16 on service quality, 12 on patient satisfaction, and 8 on patient loyalty. Data were analyzed using descriptive statistics and path analysis with IBM SPSS version 26. Service quality was rated good (overall mean 3.50), satisfaction was categorized as satisfied, and loyalty as loyal. Nevertheless, some service aspects remained below expectations, particularly efficiency. Service quality had a positive and significant effect on satisfaction ($\beta=0.300$; $t=3.116$; $p=0.002$) and loyalty ($\beta=0.254$; $t=2.604$; $p=0.011$). Satisfaction also had a positive and significant effect on loyalty ($\beta=0.241$; $t=2.470$; $p=0.015$). Service quality explained 9.0% of the variance in satisfaction, while service quality and satisfaction jointly explained 15.9% of the variance in loyalty. The estimated indirect effect of service quality on loyalty through satisfaction was 0.0723; however, the mediating role was not statistically confirmed in the reported analysis. Improvements are recommended in service-flow efficiency, administration, staff responsiveness, information clarity, and complaint handling.

Keywords: *hospital; outpatient care; patient loyalty; patient satisfaction; service quality.*

RINGKESAN

Keluhan ngeunaan prosés palayanan sareng can optimalna loyalitas pasién jadi dasar dilakukeunana panalitian ieu. Panalitian boga tujuan pikeun terang jeung nganalisis kualitas palayanan, kakeuapan, jeung loyalitas pasién, sarta pangaruh kualitas palayanan kana kakeuapan jeung implikasina kana loyalitas pasién umum di Instalasi Rawat Jalan RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta.

Panalitian ngagunakeun pendekatan kuantitatif kalawan desain deskriptif-verifikatif jeung panalitian potong lintang. Data dikumpulkeun ngaliwatan kuesioner ka 100 pasién umum anu geus sumping sahenteuna dua kali. Data dianalisis ngagunakeun statistik deskriptif jeung analisis jalur (*path analysis*) kalawan bantuan parangkat lunak IBM SPSS.

Hasil panalitian némbongkeun yén tanggapan pasién kana kualitas palayanan aya dina kategori alus, kakeuapan pasién dina kategori puas, jeung loyalitas pasién dina kategori loyal. Sanajan kitu, kinerja palayanan masih handap harepan pasién, utamana dina asépék éfisiénsi. Kualitas palayanan miboga pangaruh positif jeung signifikan kana kakeuapan pasién ($\beta=0,300$; $p=0,002$) jeung loyalitas pasién ($\beta=0,254$; $p=0,011$). Kakeuapan pasién ogé miboga pangaruh positif jeung signifikan kana loyalitas pasién ($\beta=0,241$; $p=0,015$). Kualitas palayanan ngajelaskeun 9,0% variasi kakeuapan pasién, sedengkeun kualitas palayanan jeung kakeuapan babarengan ngajelaskeun 15,9% variasi loyalitas pasién.

Kualitas palayanan jeung kakeuapan pasién boga peran penting dina ngawangun loyalitas pasién. Ngan, peran mediasi kakeuapan can bisa dipastikeun sacara statistik. Ku sabab éta, perbaikan palayanan kudu difokuskeun kana éfisiénsi alur palayanan, kalancaran administrasi, konsisténsi kualitas palayanan, sarta penanganan keluhan sacara gancang jeung tepat pikeun ningkatkeun kakeuapan jeung loyalitas pasién.

Kecap konci: kualitas palayanan; kakeuapan pasién; loyalitas pasién; rawat jalan; rumah sakit.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan strategis dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Rumah sakit dituntut menyelenggarakan pelayanan yang aman, bermutu, terjangkau, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan komitmen negara dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, sementara Kementerian Kesehatan menempatkan peningkatan mutu pelayanan sebagai fokus pembangunan kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Peningkatan kebutuhan masyarakat dan persaingan antarfasilitas kesehatan menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu layanannya. Pasien memilih fasilitas kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan, aksesibilitas, kenyamanan, biaya, dan pengalaman pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien agar dapat mempertahankan kunjungan dan membangun loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang diterima (Parasuraman et al., dalam Halim et al., 2021), yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam pelayanan rawat jalan, pasien tidak hanya menilai hasil pemeriksaan medis, tetapi juga kemudahan prosedur, waktu tunggu, ketepatan informasi, kenyamanan fasilitas, serta sikap petugas.

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapannya (Kotler et al., 2022). Kinerja pelayanan yang sesuai atau melampaui harapan akan menciptakan kepuasan, sedangkan kinerja di bawah harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan. Kepuasan pasien selanjutnya berperan penting dalam membentuk loyalitas pasien.

Loyalitas pasien merupakan penggunaan layanan secara konsisten terhadap penyedia layanan yang sama (Griffin, dalam Srisusilawati et al., 2023). Loyalitas dapat ditunjukkan melalui kunjungan ulang, penggunaan layanan lain di rumah sakit yang sama, kesediaan merekomendasikan rumah sakit, serta ketahanan terhadap daya tarik pesaing. Penelitian Tiyas (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Rizaldy et al. (2023), Kaka et al. (2024), Lumbu Dewi (2025), serta Lasawedi et al. (2026) juga menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan data internal RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa, kunjungan ulang pasien umum rawat jalan menurun dari tahun 2023 hingga 2025. Hasil penelitian pendahuluan terhadap 30 responden juga menunjukkan bahwa loyalitas pasien masih berada pada kategori cukup baik hingga kurang baik, terutama pada niat kembali berobat dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit. Data keluhan pasien tahun 2025 menunjukkan keluhan utama pada waktu tunggu yang lama, proses pendaftaran yang kurang tertib, antrean daring yang belum sesuai, informasi yang kurang jelas, serta respons petugas yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diterima, yang apabila tidak diperbaiki dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Untuk memahami kondisi internal dan eksternal Instalasi Rawat Jalan RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta, dilakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil analisis SWOT dapat diuraikan sebagai berikut:

Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
1. Tersedia tenaga kesehatan dan petugas yang kompeten serta profesional. 2. Dokter dan perawat mampu memberikan pemeriksaan serta arahan sesuai kondisi pasien. 3. Fasilitas rawat jalan tersedia untuk berbagai kebutuhan pelayanan pasien. 4. Petugas memberikan informasi dan arahan kepada pasien selama proses pelayanan. 5. Rumah sakit memiliki pengalaman dan reputasi sebagai rumah sakit militer TNI AD.	1. Waktu tunggu pemeriksaan masih lama, terutama pada jam kunjungan padat. 2. Proses pendaftaran dan administrasi belum seluruhnya lancar. 3. Antrean daring belum selalu sesuai dengan urutan kedatangan pasien. 4. Informasi jadwal dokter dan alur pelayanan belum selalu jelas. 5. Penanganan keluhan pasien belum selalu cepat dan tepat. 6. Konsistensi kualitas pelayanan pada setiap kunjungan masih perlu ditingkatkan.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
1. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. 2. Pemanfaatan teknologi untuk pendaftaran, antrean, dan informasi pelayanan. 3. Dukungan kebijakan rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan. 4. Potensi peningkatan kunjungan ulang melalui perbaikan pengalaman pasien. 5. Kesempatan memperkuat kerja sama dengan instansi dan mitra pelayanan kesehatan.	1. Persaingan dengan rumah sakit dan fasilitas kesehatan lain di wilayah pelayanan. 2. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. 3. Perubahan kebijakan pemerintah dan sistem jaminan kesehatan. 4. Keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pada jam kunjungan padat. 5. Perubahan harapan dan preferensi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pasien Umum di Instalasi Rawat Jalan RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta.”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, desain deskriptif-verifikatif, pendekatan *cross-sectional*, dan tipe investigasi kausalitas. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RS TK. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta dengan unit observasi pasien umum rawat jalan. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, ditetapkan sampel sebanyak 100 pasien umum yang telah berkunjung minimal dua kali.

Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X), kepuasan pasien sebagai variabel intervening (Y), dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen (Z). Kualitas pelayanan diukur melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati; kepuasan pasien melalui kinerja dan harapan; serta loyalitas melalui kunjungan ulang, penggunaan layanan lain, rekomendasi, dan ketahanan terhadap pesaing.

Instrumen diuji menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan verifikatif melalui uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*), uji hipotesis, serta analisis koefisien determinasi menggunakan IBM SPSS. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden dan Instrumen

Data penelitian diperoleh dari 100 pasien umum Instalasi Rawat Jalan RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta yang memenuhi kriteria minimal dua kali kunjungan. Kuesioner berisi 36 pernyataan yang mencakup tiga variabel penelitian. Data karakteristik responden dan hasil pengujian instrumen dijabarkan dalam tesis; artikel ini menitikberatkan pada temuan deskriptif utama dan hasil analisis jalur yang menjawab tujuan penelitian.

Tanggapan terhadap Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan rata-rata 3,50. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima. Meski demikian, kategori baik tidak berarti seluruh aspek telah memenuhi harapan secara merata. Dalam pembahasan tesis, beberapa indikator relatif berada di bawah rata-rata keseluruhan, terutama kelancaran proses pendaftaran dan

administrasi, konsistensi kualitas pelayanan pada setiap kunjungan, kecepatan petugas menanggapi kebutuhan, penanganan keluhan, dan kejelasan informasi.

Di sisi lain, kelengkapan peralatan medis di poli rawat jalan memperoleh skor 3,64 dan termasuk indikator dengan tanggapan relatif lebih baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa penilaian pasien mencakup aspek fisik sekaligus proses pelayanan. Peralatan yang dipersepsikan memadai perlu dipertahankan, sementara proses administratif dan komunikasi tetap membutuhkan evaluasi agar pengalaman pasien lebih konsisten.

Tanggapan terhadap Kepuasan Pasien

Tanggapan pasien umum terhadap kepuasan berada dalam kategori puas. Namun, hasil deskriptif juga menunjukkan kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dan harapan pasien pada aspek tertentu. Efisiensi pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian, khususnya agar proses tidak berbelit dan pasien memperoleh bantuan untuk mendapatkan penanganan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak cukup dibaca dari kategori keseluruhan. Evaluasi yang lebih operasional perlu memperhatikan kemudahan alur, waktu yang dibutuhkan pasien, koordinasi pelayanan, serta informasi mengenai hasil pemeriksaan dan tindak lanjut. Dengan demikian, kategori puas dapat dipertahankan dan kesenjangan pada indikator tertentu dapat dikurangi.

Tanggapan terhadap Loyalitas Pasien

Secara umum, loyalitas pasien berada dalam kategori loyal. Walaupun demikian, beberapa indikator memiliki skor di bawah rata-rata, yaitu kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau kerabat, keteguhan memilih rumah sakit dibandingkan alternatif lain, serta ketahanan terhadap daya tarik rumah sakit pesaing. Aspek tersebut penting karena loyalitas tidak hanya tercermin dari kunjungan yang telah terjadi, tetapi juga dari niat dan kesediaan pasien untuk tetap memilih serta merekomendasikan layanan.

Hasil ini mengindikasikan perlunya menjaga pengalaman positif pasien secara konsisten. Kemudahan akses, ketersediaan informasi, keramahan petugas, proses yang efisien, dan tindak lanjut keluhan dapat menjadi area perbaikan yang relevan dengan indikator loyalitas yang relatif lebih rendah. Rekomendasi ini merupakan implikasi manajerial dari indikator yang dilaporkan dalam tesis, bukan hasil pengujian intervensi.

Hasil Analisis Jalur

Analisis jalur dilakukan melalui dua struktur. Struktur pertama menguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Struktur kedua menguji kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas. Ringkasan koefisien utama disajikan pada Tabel berikut

Hubungan yang diuji	Koefisien jalur (β)	t	p	Kesimpulan
Kualitas pelayanan → Kepuasan	0,300	3,116	0,002	Positif dan signifikan
Kualitas pelayanan → Loyalitas	0,254	2,604	0,011	Positif dan signifikan
Kepuasan → Loyalitas	0,241	2,470	0,015	Positif dan signifikan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,300 dengan nilai $t=3,116$ dan $p=0,002$. Karena nilai p lebih kecil dari 0,05, pengaruh tersebut positif dan signifikan. Artinya, persepsi kualitas pelayanan yang lebih baik berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 9,0% variasi kepuasan pasien; bagian variasi lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dijelaskan oleh prediktor tersebut dalam model.

Secara praktis, hasil ini mendukung perlunya menjaga mutu pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus menargetkan aspek yang masih belum optimal. Penyederhanaan alur administrasi, konsistensi prosedur, respons cepat terhadap kebutuhan, serta komunikasi yang jelas merupakan tindak lanjut yang sejalan dengan indikator deskriptif yang memerlukan perhatian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas setelah kepuasan dimasukkan ke dalam model memiliki koefisien jalur sebesar 0,254, nilai $t=2,604$, dan $p=0,011$. Nilai p yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut positif dan signifikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berhubungan dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan mempertahankan pilihan terhadap rumah sakit.

Hasil ini menegaskan bahwa pengelolaan loyalitas perlu mencakup keseluruhan pengalaman pasien, bukan hanya hasil pelayanan klinis. Konsistensi proses, kemudahan memperoleh informasi, kejelasan administrasi, dan respons terhadap keluhan merupakan aspek yang dapat diperhatikan untuk mengurangi alasan pasien mempertimbangkan fasilitas lain.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas

Koefisien jalur kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,241 dengan $t=2,470$ dan $p=0,015$. Hasil tersebut menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Pasien yang lebih puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, baik melalui kecenderungan kunjungan ulang, pemanfaatan layanan, maupun rekomendasi. Temuan ini sejalan dengan fokus literatur mengenai keterkaitan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien pada konteks rumah sakit (Aladwan et al., 2021; Khaleel et al., 2022).

Walaupun hubungan tersebut signifikan, kepuasan tidak seharusnya diperlakukan sebagai satu-satunya penentu loyalitas. Dalam model, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama-sama menjelaskan 15,9% variasi loyalitas. Artinya, sebagian besar variasi loyalitas tidak dijelaskan oleh kedua prediktor tersebut dan dapat berkaitan dengan faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Pengaruh Tidak Langsung dan Implikasi Mediasi

Estimasi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan dihitung dengan mengalikan koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan (0,300) dan koefisien jalur kepuasan terhadap loyalitas (0,241), sehingga diperoleh 0,0723. Dengan pengaruh langsung 0,254, estimasi pengaruh total menjadi 0,3263. Perhitungan ini menggambarkan besaran jalur yang diestimasi dalam model.

Namun, estimasi produk koefisien tersebut tidak dengan sendirinya membuktikan signifikansi mediasi. Berdasarkan pelaporan hasil tesis, peran mediasi kepuasan belum dapat dipastikan secara statistik. Oleh karena itu, kesimpulan yang tepat adalah bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan juga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas, sedangkan efek mediasi memerlukan pengujian efek tidak langsung yang secara khusus dilaporkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, namun kelancaran administrasi, konsistensi pelayanan, respons petugas, penanganan keluhan, dan kejelasan informasi masih perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan pasien berada dalam kategori puas, meskipun efisiensi pelayanan dan kesesuaian penanganan masih perlu ditingkatkan.
3. Loyalitas pasien berada dalam kategori loyal, tetapi kesediaan merekomendasikan dan keteguhan memilih rumah sakit masih perlu diperkuat.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta=0,300$; $p=0,002$), dengan kontribusi sebesar 9,0%.
5. Kualitas pelayanan ($\beta=0,254$; $p=0,011$) dan kepuasan pasien ($\beta=0,241$; $p=0,015$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, serta secara bersama-sama menjelaskan 15,9% variasi loyalitas.
6. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebesar 0,0723 dengan pengaruh total 0,3263, namun peran mediasi kepuasan belum dapat dipastikan secara statistik.

SARAN

1. Rumah sakit perlu menyederhanakan pendaftaran dan administrasi serta memperjelas alur pelayanan.
2. Konsistensi pelayanan perlu diperkuat melalui standardisasi prosedur dan pengaturan antrean.
3. Respons petugas dan penanganan keluhan perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan tepat.
4. Informasi pelayanan, hasil pemeriksaan, dan tindak lanjut perlu disampaikan secara jelas.
5. Loyalitas pasien dapat ditingkatkan melalui pengalaman pelayanan yang konsisten dan kemudahan pendaftaran ulang.
6. Penelitian selanjutnya disarankan menguji efek mediasi kepuasan secara lebih spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., Alhwadi, H., & Almomani, I. M. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: Case study in Jordan Mafraq Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27–40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS3.1368>
- Amri, S., Hafizin, F., Fariantin, E., Satriawan, Nursanty, I. A., Syakbani, B., Endrawati, B. F., Viana, P. A., Tabun, M. A., Wulandari, R., Fajariah, F., Mulyadi, D., Sudarni, A. A. C., & Ramadhani, I. (2022). *Pengantar ilmu manajemen*. Seval Literindo Kreasi. <https://perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id/wp-content/uploads/2023/11/24.-Pengantar-Ilmu-Manajemen.pdf>
- Anathasia, S. E., Kosasih, K., Syahidin, R., Asnar, E. S. M., & Yuliaty, F. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap jumlah kunjungan pasien: Studi pada instalasi rawat inap Ruangan Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4, 5076–5099. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15614>
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta. (2026). *Data agregat tren ekonomi makro DKI Jakarta 2023–2025*. <https://bappeda.jakarta.go.id>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2026). *Laju pertumbuhan PDRB menurut 17 lapangan usaha Provinsi DKI Jakarta tahun 2022–2025*. <https://jakarta.bps.go.id>
- Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). Marketing strategies and organization structures for service firms. Dalam J. H. Donnelly & W. R. George (Eds.), *Marketing of services* (hlm. 47–51). American Marketing Association.
- Charviandi, A., Noviany, H., Suhartini, Y., Wijaya, A., & Abdullah, M. A. F. (2023). *Manajemen pemasaran perspektif digital marketing*. Eureka Media Aksara.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. (2026). *Data jumlah fasilitas kesehatan aktif di wilayah DKI Jakarta tahun 2026*. <https://dinkes.jakarta.go.id>
- Evandinnartha, A. N., Hidayat, M. S., & Rosyidah. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien: *Literature*

review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(6), 1025–1030.
<https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>

- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. Pitman Publishing.
- Fitrah. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tampang*.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hanafi, I., & Sundari, E. (2023). *Pengantar manajemen dan bisnis*. UIR Press.
<https://repository.uir.ac.id/24145/1/3.%20Buku%20Pengantar%20Manajemen%20dan%20Bisnis.pdf>
- Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2022). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Kaka, Wartiningsih, & Ritunga, (2024). *Hubungan kualitas layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya*. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i1.22230>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2026). *Sistem informasi rumah sakit (SIRS Online): Data rumah sakit aktif di DKI Jakarta berdasarkan tipe dan kepemilikan tahun 2026*. <https://sirs.kemkes.go.id>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2026). *Peta sebaran platform layanan kesehatan digital (PSE sektor kesehatan) di DKI Jakarta*. <https://pse.kominfo.go.id>
- Khaleel, M., Ilkhanizadeh, S., & Khrais, L. T. (2022). Impact of healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty in a Jordanian private hospital. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 37(3), 422–434. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2022.126936>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/se/Nordics-Higher-Education/subject-catalogue/marketing/Kotler-Keller-Marketing-Management-Global-Edition-16e.html>
- Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheth, J. N., & Shainesh, G. (2025). *Marketing management* (17th ed.). Pearson.

- Kurniawan, T. R., Herman, H., Wicara, D. G., & Rofidah, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan loyalitas pasien sebagai variabel mediasi pada rumah sakit umum daerah Riau. *Jurnal Daya Saing*, 11(1), 132–141. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i1.2180>
- Laila, & Paramarta, (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit*. <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709>
- Lasawedi, Sudirman, & Amalinda, (2026). *Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Poso*. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v10i1.55848>
- Lombu, K. F. J., & Dewi, L. A. P. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas rawat jalan di Rumah Sakit Immanuel. *Proceeding FRIMA: Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 1(8), 2311–2322. <https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344>
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing research: An applied orientation* (7th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-research-an-applied-orientation/P200000005842>
- Musnaini, Suyoto, Y. T., Handayani, W., & Jihadi, M. (2021). *Manajemen pemasaran*. Insan Cendekia Mandiri.
- Nuraisyiah. (2022). Mengelola mutu kualitas jasa. Dalam Rosdiana (Ed.), *Manajemen pemasaran*. Tahta Media Group.
- Nurlatifah, Herlambang, & Sanosra, (2026). *Analisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di RSD Balung*. <https://doi.org/10.32528/penelitianipteks.v11i1.4073>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Poluan, Mulyani, Utoyo, Paramarta, & Asnar, (2024). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada kunjungan pasien di RSUD Kota Manado*. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15610>

- Pratiwi, A., Rohendi, A., & Widjaja, (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada minat kunjungan ulang rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 43–56.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3). Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105. <https://peraturan.go.id/uu-no-17-tahun-2023>
- Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 108. <https://peraturan.go.id/pp-no-28-tahun-2024>
- Rizaldy, R., Budiman, A., & Sugianor. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poli umum di Puskesmas Pasar Sabtu, 1393–1403.
<https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/762/619>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa. (2026). *Data rekam medis rawat jalan: Kunjungan ulang pasien umum tahun 2022–2025*. Bagian Rekam Medis RS Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa.
- Sari, N., Anggorowati, R., & Desty, R. T. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien nonasuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58–66.
<https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i2.2934>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
<https://www.wiley.com/en-us/Research+Methods+for+Business%3A+A+Skill+Building+Approach%2C+8th+Edition-p-9781119561217>
- Siregar, E. (2021). *Pengantar manajemen & bisnis*. Widina Bhakti Persada.
- Srinivas, & Venkataiah, (2024). *A study on the impact of healthcare service quality on patient satisfaction and loyalty in select public and private hospitals*. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd67182.pdf>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1543971>

- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421–429. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Tiyas, E. E. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien poli gigi RS Sentosa Siloam Bekasi. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 21–29. <https://jurnal.usahid.ac.id/jamr/article/view/375/594>
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, penelitian*. Andi Publisher. <https://www.gramedia.com/products/pemasaran-jasa-prinsip-penerapan-dan-penelitian-edisi-terb>
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/230150/service-management-mewujudkan-layanan-prima>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Andi. <https://andipublisher.com/produk/detail/manajemen-dan-strategi-kepuasan-pelanggan>
- Wibowo, A. B., Nugroho, D., & Lestari, N. D. R. (2026). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan terhadap loyalitas dengan metode SERVQUAL di RS Karya Medika Bantar Gebang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)*, 10(1), 315–329. <https://doi.org/10.52643/marsi.v10i1.7970>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- World Health Organization. (2024). *Quality health services: A process guide for developing national criteria*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240051164>
- Yusra. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS*. <https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes/article/view/416/171>