

PATIENT TRUST AND SATISFACTION MEDIATE SERVICE QUALITY AND PATIENT LOYALTY IN GIRIJAYA HEALTH CENTER, SUKABUMI REGENCY.

KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PUSKESMAS GIRIJAYA KABUPATEN SUKABUMI

Aqmarina¹, Saparso², Melitina Tecolu³

Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Kristen Krida Wacana

Email: aqmarinaa88@gmail.com¹, saparso@ukrida.ac.id², melitina@ukrida.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on patient loyalty by considering the roles of satisfaction and trust as mediating variables at Girijaya Health Center, Sukabumi Regency. This quantitative research employed a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaires involving 109 respondents and analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that service quality positively and significantly impacts patient satisfaction, trust, and loyalty. Furthermore, patient satisfaction and trust were found to mediate the relationship between service quality and patient loyalty. Elements such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy play a vital role in creating satisfying service experiences and fostering trust and loyalty among patients. The study concludes that improving service quality at Girijaya Health Center is essential to enhance patient satisfaction, trust, and loyalty. This research provides practical recommendations for health center managers to design more effective and patient-oriented service strategies.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust, Patient Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mempertimbangkan peran kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel mediasi di Puskesmas Girijaya, Kabupaten Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang melibatkan 109 responden, yang dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Elemen-elemen seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien. Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Girijaya untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola Puskesmas dalam merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan primer di masyarakat. Tingkat sosial ekonomi di masyarakat menjadi salah satu faktor yang mendorong kualitas layanan kesehatan. Tuntutan pada layanan kesehatan menjadikan peningkatan kualitas layanan berlomba untuk menyediakan layanan terbaik untuk mendorong rasa

percaya dan loyalitas pengguna layanan kesehatan.

Salah satu layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yaitu Puskesmas. Berdasarkan UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan didalamnya menyebutkan pembangunan layanan kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan serta

kemampuan hidup sehat pada setiap individu masyarakat. Kebutuhan akan layanan kesehatan mendorong pemerintah untuk memperbaiki layanan kesehatan melalui Rumah Sakit dan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai lapisan pertama untuk turut membantu percepatan layanan kesehatan. Sesuai aturan PERMENKES No 75 Tahun 2014 didalamnya menyebutkan bahwa puskesmas wajib melakukan setidaknya satu kali akreditasi per tiga tahun untuk menentukan kualitas layanan kesehatan yang diberikan serta diterima oleh Masyarakat (Permenkes RI).

Di puskesmas, loyalitas pasien tidak hanya terbatas pada penggunaan layanan kesehatan, tetapi juga pada hubungan yang terbentuk antara pasien dengan petugas kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di puskesmas meliputi Kualitas layanan, kepuasan pasien, kepercayaan terhadap petugas Kesehatan dan faktor eksternal seperti Lokasi yang strategis serta ketersediaan fasilitas pendukung yang dapat berpengaruh terhadap Tingkat loyalitas. (Kurniawan, F., & Santosa, P. 2020)

Puskesmas Girijaya berlokasi di Kecamatan Nagrak Kabupaten Sukabumi Jawa Barat. Puskesmas Girijaya memiliki cakupan Masyarakat sejumlah 30.888 dengan luas wilayah 24.6 km² serta menaungi wilayah sebanyak 4 desa yaitu Desa Babakan Panjang, Desa Darmareja, Desa Girijaya, Desa Kalaparea. Letak geografis Puskesmas Girijaya yang terletak di kaki Gunung Gede Panggrango berupa perbukitan dan pegunungan sehingga menjadikan Puskesmas Girijaya sebagai pusat pelayanan kesehatan terdekat.

Sejak awal tahun 2024 didapatkan adanya sejumlah keluhan yang berhubungan dengan kualitas layanan serta kepuasan pasien terhadap

Puskesmas Girijaya yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pasien lama. Berdasarkan kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun Puskesmas Girijaya sudah berusaha memberikan layanan yang terbaik, masih terdapat tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal ini adalah adanya komplain dan keluhan dari pasien terkait beberapa aspek layanan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas, dan kualitas komunikasi antara petugas dan pasien. Komplain yang tidak ditangani dengan baik dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien dan pada akhirnya dapat menurunkan tingkat loyalitas pasien terhadap puskesmas. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi kualitas layanan dari berbagai aspek agar dapat mengukur tingkat kepuasan pasien puskesmas, guna mengetahui pengaruhnya kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan pasien tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riyadin (2019), loyalitas pasien adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan dan keberhasilan layanan kesehatan. Dalam konteks layanan kesehatan loyalitas pasien tidak hanya mencerminkan kesetiaan mereka terhadap suatu fasilitas kesehatan, tetapi juga berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis, ketersediaan fasilitas, serta hasil dari layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sig. 0,013 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan terdapatnya layanan yang akurat dan sesuai dengan prosedur yang

dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berbagai cara dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, salah satu cara paling baik adalah mengukur kualitas layanan dari kacamata konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, apabila kualitas layanannya buruk maka akan berdampak pada kepuasan pasien (Sumadi et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan mempertimbangkan peran kepuasan dan kepercayaan sebagai mediator. Dengan memahami hubungan ini, Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oentara S, dkk pada tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat hubungan pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Penelitian oleh Mahendrayana et al. (2018) mendukung hipotesis ini dengan menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai *standardized path coefficient* 0,39 yang berarti menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan. Peneliti juga menunjukkan ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas, ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, ada pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas, ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien,

kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kualitas layanan di Puskesmas Girijaya mempengaruhi loyalitas pasien, yang dimediasi oleh dua faktor penting, yaitu **kepuasan pasien** dan **kepercayaan pasien**. Maka pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan pada Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi”**. Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Girijaya, serta untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan dan kepercayaan pasien dapat menjadi faktor mediasi yang memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Objek Penelitian ini adalah Loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan dan kepercayaan pasien yang dipengaruhi kualitas pasien

Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah seluruh pasien pada Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Populasi dan Sample

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama yang datang di

Puskesmas Girijaya pada bulan Agustus sejumlah 214 pasien.

Sample

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Hair. Menurut Hair *et al* (2019) dalam menentukan jumlah sampel dapat menggunakan jumlah indikator dikali dengan angka 5 hingga 10. Jumlah sample mengikuti jumlah indikator pertanyaan yang diberikan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \text{jumlah indikator} \times 5-10$$

$$14 \times 5-10 = 70 - 140 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar **70 responden**. Untuk menghindari kuesioner yang tidak terisi maupun kesalahan dalam pengisian kuesioner maka peneliti menambah jumlah sampel menjadi **109 responden**.

Pengambilan sampel mengacu pada kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang ditetapkan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi. (Notoatmodjo, 2018) Kriteria inklusi pada penelitian adalah pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi dengan frekuensi kedatangan lebih dari satu kali.

b. Kriteria Eksklusi

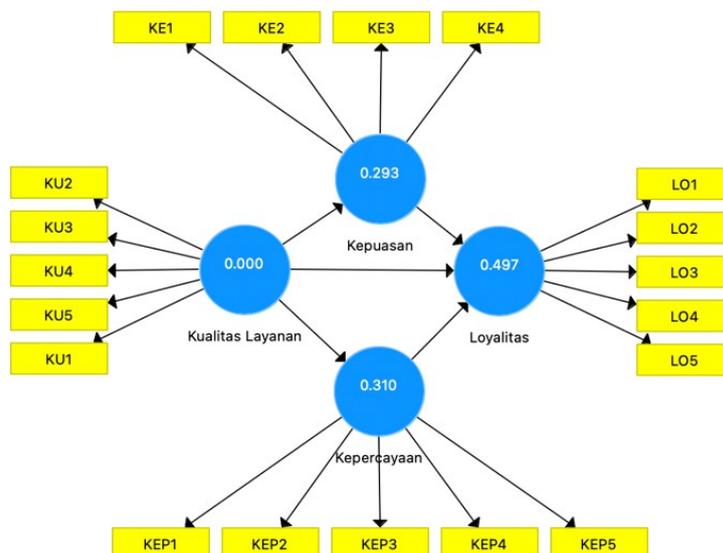
Kriteria eksklusi adalah kondisi suatu bagian dari populasi yang tidak bisa dijadikan sebagai sampel. (Notoatmodjo, 2018) Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden, pasien yang baru pertama kali datang, pasien yang tidak bisa membaca atau menulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik

Outer Model

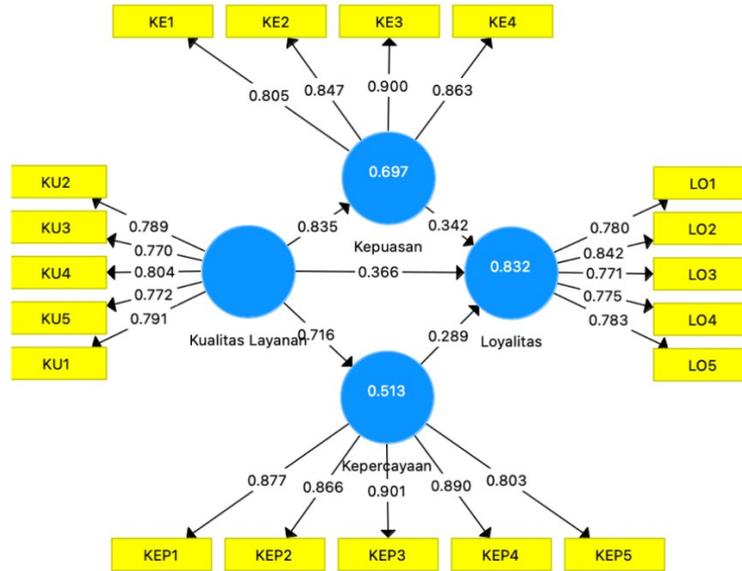
Measurement model adalah model yang digunakan dalam mendeskripsikan hubungan antar variabel. Dibawah ini adalah hasil *path coefficient measurement model* dalam studi ini:



Gambar 1. Jalur Path Coefficient 1

Gambar 1 menunjukkan bentuk jalur koefisien yang terdapat pada

penelitian ini dengan memperlihatkan hubungan antara variabel X terhadap Y dan Z.



Gambar 2. Jalur Path Coefficient 2

Gambar 2 menunjukkan hasil olah data yang sudah dilakukan untuk melihat

nilai dari setiap indikator dalam uji validitas.

Tabel 1. Outer Loading

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading (>0.70)	CR	AVE (>0.5)	Cronbach's Alpha
Kualitas Layanan	KU1	0,791	0.889	0.817	0,849
	KU2	0,789			
	KU3	0,770			
	KU4	0,804			
	KU5	0,772			
Kepuasan Pasien	KE1	0,805	0.939	0.754	0,882
	KE2	0,847			
	KE3	0,900			
	KE4	0,863			
Kepercayaan Pasien	KEP1	0,877	0.915	0.739	0,920
	KEP2	0,866			
	KEP3	0,901			
	KEP4	0,890			
	KEP5	0,803			
Loyalitas	LO1	0,780	0.883	0.625	0,851
	LO2	0,842			
	LO3	0,771			
	LO4	0,775			

 LO5 0,783

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Dari tabel diatas, diketahui bahwa setiap variabel valid dan reliabel karena nilai *outer loading* > 0.7, nilai AVE > 0.5, nilai CR > 0.7 dan nilai *cronbach's alpha* > 0.7 yang menunjukkan hasil valid. Variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai CR sebesar 0.0.889 > 0.7, kepuasan pasien (Z1) sebesar 0.939 > 0.7, kepercayaan pasien sebesar 0.915 > 0.7 dan loyalitas sebesar 0.883 > 0.7. Sementara, nilai AVE untuk variabel

kualitas layanan (X1) sebesar 0.817 > 0.5, kepuasan sebesar 0.754 > 0.5, kepercayaan sebesar 0.739 > 0.5, dan loyalitas sebesar 0.625 > 0.5. Nilai *cronbach's alpha* menunjukkan reliabilitas dimana variabel kualitas layanan memperoleh sebesar 0.849 > 0.7, kepuasan pasien sebesar 0.882 > 0.7, kepercayaan pasien sebesar 0.920 > 0.7 dan loyalitas pasien sebesar 0.851 > 0.7.

Discriminant Validity Cross Loading

Tabel 2. Cross Loading

S	Kepercayaan	Kepuasan	Kualitas Layanan	Loyalitas
KU1	0,489	0,676	0,791	0,628
KU2	0,560	0,577	0,789	0,623
KU3	0,530	0,560	0,770	0,604
KU4	0,637	0,616	0,804	0,702
KU5	0,581	0,811	0,772	0,782
KE1	0,562	0,805	0,684	0,687
KE2	0,512	0,847	0,659	0,639
KE3	0,679	0,900	0,769	0,790
KE4	0,598	0,863	0,734	0,767
KEP1	0,877	0,615	0,655	0,727
KEP2	0,866	0,556	0,641	0,648
KEP3	0,901	0,649	0,633	0,700
KEP4	0,890	0,602	0,635	0,697
KEP5	0,803	0,580	0,538	0,644
LO1	0,519	0,785	0,725	0,780
LO2	0,631	0,765	0,692	0,842
LO3	0,623	0,558	0,690	0,771
LO4	0,612	0,599	0,674	0,775
LO5	0,735	0,625	0,611	0,783

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024.

Dari hasil tabel diatas, setiap konstruk memiliki nilai yang lebih baik sehingga dikatakan valid.

Fornier Lacker Criteria

Pengujian discriminant validity dilakukan untuk membuktikan apakah indikator pada suatu konstruk akan mempunyai loading factor terbesar pada konstruk yang dibentuknya dari pada

loading factor dengan konstruk yang lain. Hal tersebut dapat diketahui melalui nilai Fornier-lacker criteria atau dapat juga

menggunakan nilai pada tabel cross loadings (Joseph F Hair et al., 2017, p. 139).

Tabel 3. Fornier Lacker

	Kepercayaan	Kepuasan	Kualitas Layanan	Loyalitas
Kepercayaan	0,868			
Kepuasan	0,692	0,854		
Kualitas Layanan	0,716	0,835	0,785	
Loyalitas	0,788	0,848	0,859	0,791

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Dari data diatas, ditunjukkan hasil bahwa nilai hubungan antar variabel konstruk laten mempunyai hasil yang lebih tinggi antar korelasi variabel lain. Maka, disimpulkan tidak terdapat permasalahan dalam multikolinearitas di dalam penelitian ini.

Collinearity Assessment

Penilaian collinearity pada model struktur memiliki konsep sama dengan

model pengukuran formatif yaitu dengan mempertimbangakn nilai VIF. Nilai VIF harus lebih kecil dari 5.0. Hal tersebut menandakan bahwa model terbebas dari gejala multikolinearitas pada semua prediktor terhadap semua respion, sehingga dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya (Joseph F Hair et al., 2017).

Tabel 4. Collinearity

	VIF
KU1	1,894
KU2	1,920
KU3	1,798
KU4	1,926
KU5	1,659
KE1	2,149
KE2	2,452
KE3	3,578
KE4	3,156
KEP1	2,758
KEP2	2,822
KEP3	3,516
KEP4	3,196
KEP5	2,062
LO1	1,918
LO2	2,188
LO3	1,764
LO4	1,935

LO5	2,047
------------	--------------

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Dari hasil diatas, nilai VIF setiap variabel menunjukkan tidak ada gejala multikolinearitas karena memiliki nilai < 5.0.

Inner Model

Coefficient of Determination

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur akurasi prediksi

(pendugaan). Secara umum nilai R^2 sebesar 0,75 dianggap memiliki akurasi pendugaan yang besar, R^2 sebesar 0,50 memiliki pendugaan akurasi yang sedang, dan nilai R^2 sebesar 0,25 memiliki akurasi nilai pendugaan yang rendah (Joseph F Hair et al., 2017).

Tabel 5. Koefisien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,513	0,508
Kepuasan	0,697	0,694
Loyalitas	0,832	0,827

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Hasil data diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 untuk loyalitas pelanggan adalah sebesar 0.832 yang memperlihatkan hasil rendah. Dalam hal ini, kualitas layanan (X1), Kepuasan (Z1) dan Kepercayaan (Z2) mempengaruhi loyalitas sebesar 83.2%. Sisa 16.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, kualitas layanan juga mempengaruhi kepercayaan sebesar 51.3% dimana sisa 48.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Terakhir adalah

pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan yakni sebesar 69.7% dimana sisa 30.3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Predictive Relevance

Nilai Q^2 didapatkan dengan menggunakan prosedur blindfolding. Sebagai pengukuran relatif dari relevansi prediktif, nilai 0,02 dianggap memiliki relevansi prediktif yang kecil, 0,15 memiliki relevansi prediktif yang sedang, dan 0,35 memiliki relevansi prediktif yang besar (Joseph F Hair et al., 2017).

Tabel 6. Predictive Relevance

	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
Kualitas Layanan	545,000	545,000	
Kepuasan	436,000	218,129	0,500
Kepercayaan	545,000	342,109	0,372
Loyalitas	545,000	270,951	0,503

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024.

Berdasarkan data diatas, maka informasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Nilai Q^2 prediktif relevansi pada konstruk variabel Y yaitu loyalitas dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1), Kepuasan Pasien (Z1) dan Kepercayaan Pasien (Z2) sebesar 0.372 dimana tingkat relevansi prediktif yang sedang.
- Nilai Q^2 prediktif relevansi pada konstruk variabel Kepuasan Pasien

(Z1) diketahui adalah variabel mediasi dan dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1) yakni sebesar 0.500 dimana relevansi prediktif tergolong tinggi.

- Nilai Q^2 prediktif relevansi pada konstruk variabel Kepercayaan Pasien (Z2) diketahui adalah variabel mediasi dan dipengaruhi oleh Kualitas Layanan (X1) yakni sebesar 0.503 dimana relevansi prediktif tergolong tinggi.

Effect Size

Tabel 7. Effect Size

Variabel Laten	Loyalitas (Y)	Kepuasan (Z1)	Kepercayaan (Z2)
Kualitas Layanan (X1)	0,859	0.835	0.716
Kepuasan (Z1)	0,342		
Kepercayaan (Z2)	0,289		

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel diatas, nilai pengujian memperlihatkan informasi sebagai berikut:

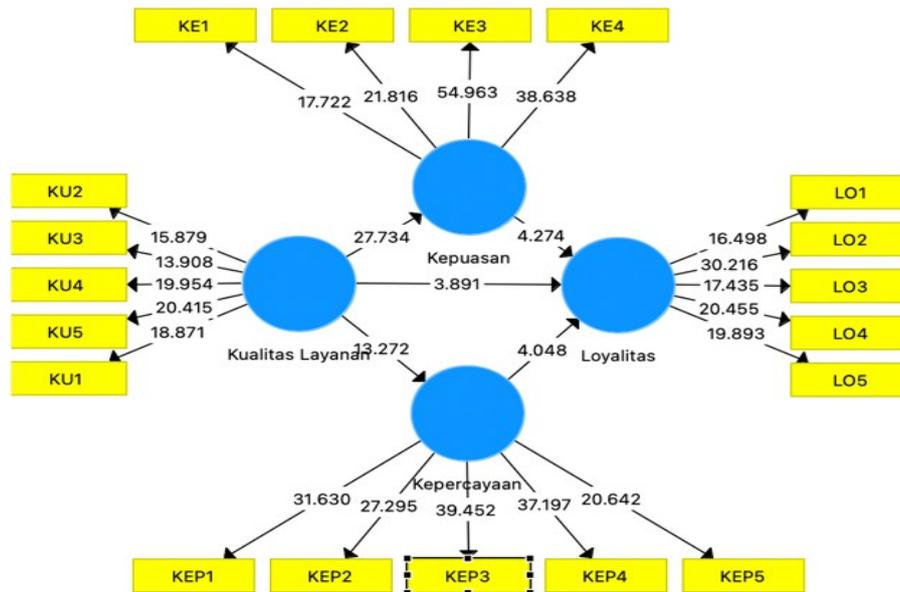
- Nilai F^2 *effect size* untuk model konstruktif variabel Kualitas Layanan (X1) mempengaruhi Kepuasan pasien (Z1) sebesar 0.835 dan tergolong tinggi.
- Nilai F^2 *effect size* untuk model konstruktif variabel Kualitas Layanan (X1) mempengaruhi Kepercayaan pasien (Z2) sebesar 0.716 dan tergolong tinggi.
- Nilai F^2 *effect size* untuk model konstruktif variabel Kualitas Layanan (X1) mempengaruhi Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0.859 dan tergolong tinggi.
- Nilai F^2 *effect size* untuk model konstruktif variabel Kepuasan Pasien

(Z1) mempengaruhi Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0.342 dan tergolong sedang.s

- Nilai F^2 *effect size* untuk model konstruktif variabel Kepercayaan Layanan (Z2) mempengaruhi Loyalitas Pasien (Y) sebesar 0.289 dan tergolong sedang.

Uji Hipotesis

Analisis koefisien model struktural dapat dipergunakan dalam melakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Apabila nilai p -value < α (0,05) maka hubungan tersebut signifikan, sebaliknya apabila nilai p -value > α (0,05) maka tidak ada hubungan yang signifikan (Joseph F Hair et al., 2017).



Gambar 3. Hasil Perhitungan Uji Bootstrapping Struktural Jalur Penelitian

Berdasarkan gambar diatas, model structural menunjukkan uji hipotesis untuk memperlihatkan hubungan antar

variabel. Apabila nilai *p value* berada di atas 0.05, maka dikatakan terdapat hubungan antara variabel yang diteliti.

Tabel 8. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien	0,835	0,838	27,734	0,000	H1 Diterima
Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien	0,716	0,719	13,272	0,000	H2 Diterima
Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	0,342	0,342	4,274	0,000	H3 Diterima
Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	0,289	0,283	4,048	0,000	H4 Diterima
Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien	0,366	0,372	3,891	0,000	H5 Diterima
Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien	0,285	0,287	4,165	0,000	H6 Diterima
Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pasien	0,207	0,203	4,136	0,000	H7 Diterima

Sumber: Data penelitian diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3 tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka hasil yang dapat diinformasi kan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien. Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan. Hal ini terlihat nilai $r = 0,697$ dan nilai $t\text{-hitung} = 27,734 > t\text{-tabel} = 1,96$ dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama terbukti.

2. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan Pasien. Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8

menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Hal ini terlihat nilai $r = 0,513$ dan nilai t -hitung = $13,272 > t$ -table = $1,96$ dengan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua terbukti.

3. **Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8 menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hal ini terlihat nilai $r = 0,832$ dan nilai t -hitung = $4,274 > t$ -table = $1,96$ dengan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga terbukti.

4. **Kepercayaan Pasien Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8 menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hal ini terlihat nilai $r = 0,832$ dan nilai t -hitung $4,048 > t$ -table $1,96$ dengan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis keempat terbukti.

5. **Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hal ini terlihat nilai $r = 0,832$ dan nilai t -hitung $3,891 > t$ -table $1,96$ dan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kelima terbukti.

6. **Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien**

Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan

adanya kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Hal ini terlihat dari nilai t -hitung $4,165 > t$ -table $1,96$ dan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis keenam terbukti.

7. **Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pasien**

Hasil analisis menggunakan program SmartPLS yang disajikan pada table 8 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan adanya kepercayaan pasien sebagai variabel mediasi. Hal ini terlihat dari nilai t -hitung $4,136 > t$ -table $1,96$ dan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketujuh terbukti.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat menciptakan rasa puas. Dalam kondisi ini, pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai ekspektasi akan memberikan peningkatan pada kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin puas pasien pada puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan Methuous dkk (2022); Perceka (2020) yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini telah didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang telah

memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Hal ini sejalan dengan rumusan masalah yang ingin mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas layanan yang diterima oleh pasien memang terbukti kurang baik sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Dari hasil responden menyatakan bahwa petugas medis menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa puas. Selain itu, hasil ini mendukung tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, menjawab salah satu aspek penting dari tujuan penelitian yang lebih luas.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Dalam hal ini, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dapat meningkatkan kepercayaan pasien dalam mengunjungi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan peningkatan pada rasa kepercayaan yang ditunjukkan oleh pasien kepada rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmawati et al., (2022); Ilham dan Sandi (2018) yang memperlihatkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan pasien. Tjiptono (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Ketika konsumen

mendapatkan apa yang diinginkan, maka kepercayaan dapat meningkat. Dapat disimpulkan dengan adanya dukungan dari penelitian terdahulu yang memperlihatkan adanya pengaruh kuat antara kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Hasil penelitian ini menjawab pokok masalah apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pasien. Dari hasil responden menyatakan bahwa petugas medis tidak melakukan malpraktik terhadap pasien sehingga pasien merasa percaya akan tenaga medis Puskesmas Girijaya. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas layanan bukan hanya menciptakan kepuasan tetapi juga memperkuat kepercayaan, yang merupakan komponen penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris yang relevan untuk menjawab masalah yang diangkat.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi. Kepuasan pasien menjadi salah satu bagian terpenting yang dapat berdampak pada loyalitas. Setiap pasien memiliki ekspektasi yang ingin didapatkan sehingga hal ini memicu adanya unsur rasa kepuasan pada pasien yang mengubah perilaku pasien dalam menjadi seorang yang loyal. Hasil penelitian ini sejalan dengan Evandinnartha dan Hidayat (2023); Sari et al., (2020); Nurul dkk (2023); Lesmana (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat mempengaruhi

loyalitas pasien pada Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi loyalitas mereka terhadap Puskesmas Girijaya. Dari hasil responden menyatakan bahwa merasa puas dengan layanan administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh dokter serta perawat Puskesmas Girijaya sehingga pasien bersedia kembali di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan dan mendukung tujuan penelitian untuk memahami hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien, bahwa kepuasan pasien mendorong perilaku loyal, seperti kunjungan berulang dan rekomendasi kepada orang lain, penelitian ini memberikan jawaban yang relevan terhadap permasalahan yang ingin dijawab.

Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Setiap pasien harus dapat memiliki rasa kepercayaan pada rumah sakit agar dapat meningkatkan loyalitasnya. Pada kondisi ini, kepercayaan pasien membuat pasien menjadi lebih loyal. Seorang pasien yang percaya pada kinerja rumah sakit membuat dirinya lebih dapat menunjukkan komitmen kepada rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Siska et al., (2024); Munthe et al., (2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dalam hal ini, Devis dkk

(2022) menunjukkan bahwa tingginya kepuasan pasien akan berdampak pada bentuk loyalitas yang diperlihatkan kepada rumah sakit. Dari hasil pendukung, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien pada Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil responden menyatakan bahwa petugas medis tidak melakukan kegiatan malpraktik kepada pasien sehingga pasien merasa aman untuk kembali di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan salah satu rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin menganalisis hubungan antara kepercayaan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian ini mencerminkan pentingnya membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan sebagai dasar untuk menciptakan loyalitas yang lebih kuat

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi. Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan ketertarikan bagi pasien untuk menunjukkan komitmen. Adanya respon yang positif membawa pasien untuk dapat menjadi seorang pelanggan yang loyal. Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah dengan memperhatikan respon yang ditunjukkan kepada pasien agar dapat menyesuaikan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fattah (2016); Monica (2016); Sekali (2011); Rahmawati et al., (2022) yang menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy harus diberikan

oleh pihak rumah sakit kepada pasien agar dapat mempengaruhi perilaku dalam menunjukkan loyalitas. Dukungan dari penelitian terdahulu pada hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien dikarenakan pasien merasa bahwa petugas medis menunjukkan sikap profesionalisme sehingga pasien merasa aman dan nyaman untuk bersedia kembali. Hasil yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Girijaya mendukung rumusan masalah yang diajukan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien, seperti tanggapan yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan mereka, dapat meningkatkan komitmen pasien untuk tetap loyal

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien pada Girijaya Kabupaten Sukabumi. Pada kondisi ini, Kualitas Pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sangat penting untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien sehingga dapat tercipta loyalitas pasien. Hasil ini sejalan dengan Maharani et al., (2023) dan Ariany dan Lutfi (2021) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pasien dengan adanya kepuasan pasien. Pada keadaan ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berada pada kategori

yang baik agar dapat meningkatkan loyalitas yang dirasakan oleh pasien. Dalam proses ini, terdapat rasa kepuasan yang berada di dalam diri pasien agar dapat lebih yakin dalam menunjukkan komitmen untuk loyal. Berdasarkan hasil dan pandangan penelitian terdahulu, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi dengan adanya kepuasan sebagai penghubung antara keduanya.

Hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien secara jelas mendukung tujuan penelitian, yaitu memahami peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Dari hasil responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien dikarenakan pasien merasa bahwa petugas medis menunjukkan sikap profesionalisme dan merasa puas dengan layanan administrasi serta dokter dan perawat di Puskesmas Girijaya sehingga pasien merasa nyaman untuk bersedia kembali di masa depan. Temuan ini menegaskan bahwa elemen - elemen seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak hanya memengaruhi kepuasan tetapi juga menciptakan loyalitas ketika pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Dengan demikian, hasil ini memberikan jawaban yang relevan terhadap permasalahan penelitian yang diajukan dan mendukung pentingnya strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pasien

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi. Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan ketertarikan bagi pasien untuk menunjukkan komitmen. Adanya respon yang positif membawa pasien untuk dapat menjadi seorang pelanggan yang loyal. Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah dengan memperhatikan respon yang ditunjukkan kepada pasien agar dapat menyesuaikan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fattah (2016); Monica (2016); Sekali (2011); Rahmawati et al., (2022) yang menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy harus diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien agar dapat mempengaruhi perilaku dalam menunjukkan loyalitas. Dukungan dari penelitian terdahulu pada hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien Girijaya Kabupaten Sukabumi.

Dari hasil responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien dikarenakan pasien merasa bahwa petugas medis menunjukkan sikap profesionalisme sehingga pasien merasa aman dan nyaman untuk bersedia kembali. Hasil yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Girijaya mendukung rumusan masalah yang diajukan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien, seperti tanggapan yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan mereka, dapat meningkatkan komitmen pasien untuk tetap loyal.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Hal ini akan berkesinambungan jika kualitas pelayanan kepada pasien ditingkatkan dalam sikap profesionalisme maka kepuasan pasien akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Peningkatkan rasa percaya pasien akan meningkat jika kualitas pelayanan yaitu tidak melakukan hal praktik tetap dipertahankan
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Layanan administrasi serta pelayanan yang diberikan oleh dokter serta perawat terus ditingkatkan, maka berjalan lurus terhadap loyalitas pasien di masa yang akan datang.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Profesionalisme petugas medis yang tidak melakukan malpraktik kepada pasien menjadi tolak ukur rasa percaya pasien untuk kembali di masa depan, sehingga profesionalitas tersebut harus dipertahankan.
5. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten

Sukabumi. Pasien yang merasa nyaman untuk bersedia kembali dikarenakan sikap profesionalisme dan kepuasan akan pelayanan administrasi yang dirasakan pasien.

6. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Rasa aman yang timbul ketika pasien melihat sikap profesionalisme oleh petugas medis dan tidak melakukan tindak malpraktik harus tetap dipertahankan agar rasa aman akan pelayanan medis di Puskesmas Girijaya tetap terjaga sehingga pasien merasa aman untuk kembali di masa yang akan datang.
7. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas Girijaya Kabupaten Sukabumi. Pasien yang merasa nyaman dan aman untuk datang kembali di Puskesmas Girijaya dikarenakan sikap profesionalisme petugas medis harus dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, L. N., & Setyono, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Yogyakarta). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 7(2).
- Alrahmi, N., Et. Al. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal Of Muslim Community Health*, 4(2).
- Andayani M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Vol. 6 No 1. Tahun 2021.
- Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(4), 402-407.
- Bahri, M. Y., Haeruddin, Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4)
- Buchbinder, Sharon., Shanks, N. *Buku Ajar Manajemen Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC, 2014.
- Dewi. IGAC, Kusyana. DNB. (2023). Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Pariwisata*, April 2023, Vol. 3, No.4, 643-653.
- Edewelma, I. (2023). *Peranan Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Dalam Menggapai Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pada Gemi-Yuri Petshop* (Doctoral dissertation, STIE BANK BPD JATENG).
- Evandinnartha, A. N., & Hidayat, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1025-1032.
- Fadhila, N.A., Diansyah. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

- Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. Vol.1 No 21
- Firnanda.F, Puspitasari. S.C, Arwani. M. 2022. Hubungan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*. Vol 10, No 2. 82-90.
- Gulo, M., Et.al. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Golden Mart Kota Gunung Sitoli. *Jurnal EMBA* Vol.10 No.4. 1290-1298.
- Hair, Joseph F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringe, C.M (2019). When to use and how to report the result of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Handayani, A. (2021). "Analisis Loyalitas Pasien di Puskesmas melalui Kepuasan dan Kualitas Layanan". *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*.
- Harmoko. (2020). *The Influence of Service Quality and Infrastructure Facility to the Loyalty of Inpatients at Martha Friska Multatuli General Hospital Medan*. *Journal Of Medical Record* Vol. 3 No. 1.
- Hudzaifah, A. F., Ningrum, T. P., & Lestari, L. (2020). Tingkat Kepuasan Ibu Balita Terhadap Layanan Kesehatan Di Puskesmas Wilayah Kota Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, 8(1).
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta.
- Indra, D.I., Ramadhan, Y., Ruswanti, E. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Pemasaran Relasional Dan Kepuasan Pasien
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12* Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, F., & Santosa, P. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas X." *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(1), 112-121.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 9 No. 4
- Lesmana, Nanang Indra (2021) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Thesis, Universitas Putra Bangsa.
- Lestari Y. Nurcahyato H. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*. Vol. 6 No. 2.
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134-145.
- Mokoagouw, SE., Massie,J., Wenas, R. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 6(3), 241-258.
- Munthe, N., Rokan, M. K., & Rahmani, N. A. B. (2022). Pengaruh Peran

- Manajer, Kualitas Layanan Islami dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3761-3769.
- Ningsih, L., & Kusumawati, A. (2018). "Pengaruh Aksesibilitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien di Puskesmas Kota X". *Jurnal Manajemen Layanan Kesehatan*, 6(3), 145-153.
- Nurdin, A., Febrian, F., & Suryaman, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 2(2), 59-70.
- Nyonyie, RA., Kalangi, JAF., Tamengkel, LF. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9. No.3.
- Oentara S, Bernarto I. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan*. Vol. 2, No. 1.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270-277.
- Permenkes RI No. 21 Tahun 2020. www.kemendes.go.id
- Purba, L., Halim, E.H., Widayatsari, A. 2021. *Jurnal Ekonomi KIAT* Vol. 32, No. 2.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073-1088.
- Rahmawati, I., & Utami, N. (2022). "Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien Puskesmas dalam Konteks Peningkatan Kualitas Layanan." *Journal of Health Services Research*, 17(4), 204-215.)
- Rahmawati, Y. O., & Kusniawati, A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Managemet Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4).
- Ramadhan, I.H., Suprajang, S.E., 2019. Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar
- Rizal, Achmad., Agus Jalpi. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. *Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska*.
- Rizki, D., & Hidayah, N. (2021). "Peran Kepercayaan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas di Puskesmas". *Jurnal Kesehatan dan Manajemen*.
- Sari, D., & Dewi, K. (2021). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Puskesmas: Studi Kasus di Puskesmas

- Y." *Jurnal Layanan Kesehatan*, 15(2), 50-65.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
- Setyowati, E., Wiyadi (2016) Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 18, No. 2.
- Siska, S., Saparso, S., & Gunardi, W. D. (2024). Antecedent Kepercayaan & Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Mekar Sari Medika. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(12), 394-411.
- Suarjana, AAGM. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Kabupaten Gianyar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol. 11 No. 1.
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Layanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2).
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2018.
- Sumadi, A.F., Mardiyoko, I., Pratama, Y.Y. 2022. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Layanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS DR. Soetomo*. Vol 8. No. 1
- Suryani, S. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien: Studi pada Puskesmas di Kota Bandung". *Jurnal Manajemen dan Layanan Kesehatan Indonesia*.
- Suryaningtyas, A., et al. 2017. "Hubungan Antara Ketersediaan Fasilitas Layanan dengan Kepercayaan Pasien di Puskesmas". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 22-29.
- Sutanto, H., Suddin, A., Sriwidodo, U. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Tamonsang, M., Apriliyanto. M.D. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya)
- Wahyoedi, S., Saparso, S. (2019). Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas, (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Wahyudi M, 2017, Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Manisrenggon Klaten, Tesis FKM UI, Depok.
- Widodo, T., & Suryanto, D. (2023). "Kepuasan Pasien sebagai Pengaruh Loyalitas Pasien di Puskesmas". *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*

- Widyaningrum, E. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien di Puskesmas X". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 112-118
- Wijayanti,. I.W., Wahyono (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* 4 (1).
- Wong, David. 2017. 'Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity terhadap Trust, serta Implikasinya terhadap Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus pada Pelanggan E-Commerce di UBM'. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* Vol 2, No.2. 155-168.
- Wulandari, A. 2021. "Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Tingkat Kepercayaan pada Layanan Kesehatan Primer". *Journal of Health and Medicine Research*, 9(2), 58-65.