

***THE EFFECT OF HOMECARE SERVICE QUALITY ON PATIENT  
SATISFACTION AND LOYALTY AT VC CLINIC***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HOMECARE TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI KLINIK VC**

**Regina Caecilia Setiawan<sup>1</sup>, Yohana Cahya F. Palupi Meilani<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan<sup>1,2</sup>

[reginacaecilia@yahoo.com](mailto:reginacaecilia@yahoo.com)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of homecare service quality on patient satisfaction and loyalty at the VC Clinic. The service quality variables studied included tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study sample involved 100 patients, and data were collected through a digital questionnaire. Data analysis using SmartPLS software showed a positive and significant influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on patient satisfaction. However, tangibles and reliability did not significantly influence patient loyalty. Meanwhile, responsiveness and assurance had a positive, though insignificant, influence on patient loyalty, and empathy had a positive and significant influence on patient loyalty. The results of this study provide theoretical contributions by confirming the relationship between homecare service quality and patient satisfaction and identifying factors that contribute to patient loyalty. Managerial implications include recommendations for improving homecare service quality and maintaining patient satisfaction to foster sustainable loyalty. Future research can expand the scope of variables and population for more comprehensive results.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Homecare

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan homecare terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik VC. Variabel kualitas pelayanan yang diteliti meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sampel penelitian melibatkan 100 pasien, dan data dikumpulkan melalui kuesioner digital. Hasil analisis data dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Namun, variabel *tangibles* dan *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sementara itu, variabel *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh positif, meskipun tidak signifikan, terhadap loyalitas pasien, dan *empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengkonfirmasi hubungan antara kualitas pelayanan homecare dan kepuasan pasien, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam membentuk loyalitas pasien. Implikasi manajerial mencakup rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan homecare dan mempertahankan kepuasan pasien guna menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel dan populasi untuk hasil yang lebih komprehensif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Homecare

**PENDAHULUAN**

Perkembangan industri kesehatan di Indonesia telah menjadi cerminan dari kemajuan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terjadi berkat kemajuan teknologi dalam sektor kesehatan, peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang medis, serta tumbuhnya permintaan akan layanan kesehatan. Kemajuan teknologi yang diiringi oleh peningkatan kompetensi sumber daya manusia dapat dianggap

sebagai faktor utama yang mendorong pertumbuhan pesat di industri kesehatan. Ini tercermin dalam banyaknya hasil penelitian dan inovasi yang dilakukan oleh ilmuwan dan peneliti dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di sektor kesehatan, termasuk dalam pengembangan layanan rumah sakit dan pelayanan homecare (Klara, 2018).

Saat ini, paradigma pelayanan kesehatan di Indonesia telah berubah, beralih dari pendekatan yang berpusat

pada dokter (dokter-centered care) menjadi pendekatan yang berfokus pada pasien (patient-centered care). Dalam model pelayanan yang berpusat pada dokter, semua anggota tim kesehatan selain dokter hanya mengikuti rencana perawatan yang ditentukan oleh dokter bagi pasien. Pasien dan keluarganya hanya diharapkan untuk patuh terhadap instruksi, saran, dan nasihat dokter tanpa memberikan kebebasan untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka (Alfajri et al., 2017). Pelayanan keperawatan melibatkan berbagai aspek, mulai dari perawatan dasar hingga perawatan yang kompleks, dan melibatkan sistem rujukan dalam konteks pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Jenis-jenis pelayanan keperawatan mencakup keperawatan anak, keperawatan maternitas, keperawatan medis bedah, keperawatan jiwa, keperawatan gawat darurat, keperawatan keluarga, keperawatan gerontik, keperawatan komunitas, serta keperawatan yang melibatkan kunjungan ke rumah pasien (homecare) (Kusnanto, 2017).

Di Amerika Serikat, layanan homecare telah diterapkan sejak tahun 1974. Persatuan Perawat Amerika (American Nurse Association – ANA) pada tahun 1986 menetapkan standar praktek keperawatan lanjutan atau home health care (Fahrepi et al., 2019). Di Indonesia, homecare telah diperkenalkan sejak tahun 1974 oleh Almarhum Jenderal A.H. Nasution, awalnya lebih berfokus pada pemberian makanan bergizi kepada lansia. Program ini dikenal sebagai home care dan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir (Parellangi, 2018). Homecare juga terkait erat dengan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Indonesia Tahun 2015-2019, yang menekankan penguatan akses pelayanan

kesehatan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015).

Homecare merupakan program pelayanan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di rumah mereka dengan tujuan membatasi efek penyakit, meningkatkan kemandirian pasien, meminimalkan komplikasi penyakit, dan memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga. Banyak pasien merasa lebih nyaman di lingkungan rumah daripada di rumah sakit, yang berdampak positif pada proses penyembuhan pasien, yang cenderung lebih cepat ketika pasien merasa nyaman dan bahagia (Fahrepi et al., 2019).

Di tengah perkembangan pesat di industri pelayanan kesehatan, terdapat kasus yang perlu dicermati di Klinik VC, yang merupakan penyedia layanan homecare. Data menunjukkan fluktuasi jumlah pasien yang datang ke Klinik VC selama periode Agustus 2022-2023, dengan rata-rata sekitar 520 pasien per bulan. Ini berada di bawah target Klinik VC yang seharusnya melayani sekitar 800 pasien per bulan. Hasil pra-survei pada beberapa pasien menunjukkan adanya ketidakpuasan terkait dengan kualitas layanan di Klinik VC. Beberapa keluhan mencakup kurangnya informasi yang diberikan kepada tenaga kesehatan, kurangnya kelengkapan alat dan obat-obatan untuk pelaksanaan perawatan, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat tentang program homecare. Masalah lainnya adalah adanya keluhan dari tenaga kesehatan yang mengelola program homecare, termasuk masalah keamanan dan kendala koordinasi dalam menjaga kontinuitas dan kualitas pelayanan homecare (Rofi'i, 2019).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik VC. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dalam konteks pelayanan homecare.

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat pada dua aspek utama. Pertama, dari segi akademis, penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara faktor-faktor kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dalam konteks pelayanan homecare. Hal ini dapat menjadi landasan teoritis yang berguna bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam bidang kesehatan. Kedua, dari segi praktis, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan homecare seperti Klinik VC. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan homecare, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan manajemen sumber daya manusia, yang pada gilirannya dapat membawa manfaat bagi pasien dan penyedia layanan.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Lean merupakan upaya terus menerus menghilangkan pemborosan (*waste*) dalam meningkatkan value added produk (barang ataupun jasa) agar memberikan nilai kepada pelanggan (*customer value*). Bukti fisik (*tangible*) dalam konteks pelayanan kesehatan meliputi kondisi fisik fasilitas, sarana penunjang sehari-hari, serta suasana di

dalam gedung pelayanan. Penelitian Prasojo & Wahyuati (2016) menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena persepsi pelanggan terhadap aspek fisik ini dapat memengaruhi keyakinan dan harapan mereka. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Rosalia & Purnawati (2018) yang mengemukakan bahwa bukti fisik memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, bukti fisik yang memadai dalam pelayanan kesehatan menjadi faktor penting untuk mencapai kepuasan pasien. H1: *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien.

Kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Penelitian Fathoni & Haryono (2016) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap keandalan pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan definisi dari Rosalia & Purnawati (2018), yang menggambarkan keandalan sebagai kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji-janji pelayanan secara akurat. Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Aqil (2020) juga menegaskan bahwa keandalan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang cepat dan akurat menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan. H2: *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan harus memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan pasien. Responsivitas, yang mencakup kecepatan, keakuratan, dan keinginan untuk membantu, adalah

faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa tingginya tingkat responsivitas berkorelasi positif dengan kepuasan pasien (Kosnan, 2020). Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk memastikan bahwa mereka merespons kebutuhan pasien dengan baik guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepercayaan pasien. H3: *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien

*Assurance* adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, yang mencakup aspek pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan staf, serta keamanan. Persepsi positif terhadap *assurance* berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, sementara persepsi negatif dapat menurunkan kepuasan pasien. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Noor, 2021). Dengan demikian, rumah sakit perlu memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor *assurance* ini untuk memenuhi harapan pasien dan menciptakan pengalaman yang memuaskan. H4: *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien

Empati, yang mencakup perhatian terhadap kebutuhan dan harapan konsumen, kemampuan komunikasi karyawan, dan kemudahan dalam bertransaksi, memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan di perusahaan jasa (Meutia et al., 2019). Faktor-faktor ini memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif, dan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan tingkat empati akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Empati melibatkan pemberian layanan yang personal dan

sesuai dengan kebutuhan individu konsumen, menjadikannya faktor penting dalam keseluruhan pengalaman pelanggan (Pratiwi, 2016). Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu memprioritaskan aspek empati dalam operasional mereka untuk memastikan kepuasan pelanggan yang lebih baik. H5: *Empathy* (Empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien

Bukti fisik, yang mencakup aspek-aspek seperti sikap ramah petugas kesehatan, kelengkapan peralatan, dan kenyamanan di rumah sakit, memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Qomarania et al., 2019). Sikap ramah dan sopan santun petugas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sementara kelengkapan peralatan dan kenyamanan di fasilitas perawatan juga berkontribusi pada keinginan pasien untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Bukti fisik menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada gilirannya dapat memengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, upaya untuk menjaga dan meningkatkan bukti fisik dalam pelayanan kesehatan sangat penting dalam memastikan kepuasan pasien dan membangun loyalitas pelanggan. H6: *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Keandalan dalam pelayanan kesehatan mencakup pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter, perawatan keperawatan, pengobatan, dan kelancaran prosedur selama pasien dirawat di rumah sakit. Konsep keandalan ini mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan dalam pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan

elayanan yang sama di masa depan, serta dalam merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain (Miranty, 2013). Keandalan juga dapat mengatasi pertimbangan biaya, karena kesehatan dan keselamatan pasien menjadi prioritas utama. H7: *Reliability* (Keandalan) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

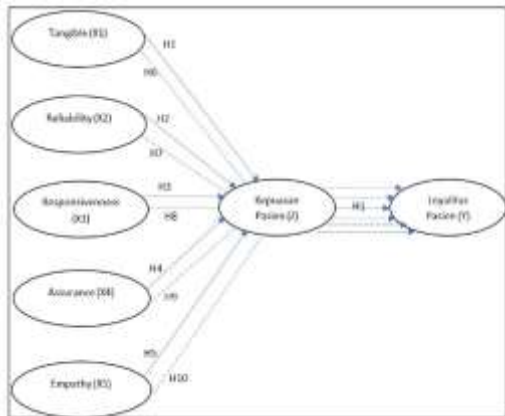
*Responsiveness* dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kemauan dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat kepada pasien, termasuk dalam menangani transaksi dan memberikan informasi yang jelas. Daya tanggap ini melibatkan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, pelayanan yang sesuai, serta niat untuk membantu pasien. Ketanggapan ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Kereta, 2014). Studi sebelumnya juga mengkonfirmasi bahwa *responsiveness* dalam pelayanan kesehatan berhubungan positif dengan loyalitas pasien, menunjukkan signifikansi hubungan tersebut. Dengan demikian, pelayanan yang responsif menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pasien dan membangun loyalitas mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. H8: *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kesehatan melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Hal ini mencakup pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan mereka untuk menciptakan kepercayaan pelanggan (Jayadipraja et al, 2021). Penelitian telah menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, menegaskan pentingnya memberikan

jaminan yang kuat kepada pelanggan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. H9: *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Empati dalam pelayanan kesehatan mencakup memberikan perhatian tulus kepada pelanggan, dengan kemudahan berkomunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan mereka. Empati menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan dan berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas pasien (Rai & Medha, 2013). Dalam pelayanan kesehatan, penting untuk menerapkan empati untuk menjalin ikatan emosional yang kuat dengan pasien. H10: *Empathy* (Empati) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian mereka terhadap mutu pelayanan kesehatan, hasil klinis, dan pertimbangan biaya. Dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut melibatkan kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi, kenyamanan, dan hubungan antar manusia (Della & Nurul, 2013). Loyalitas pasien adalah kelanjutan dari kepuasan pasien, di mana pasien yang merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan rumah sakit cenderung tetap menjadi pelanggan. Pelayanan kesehatan berkualitas meningkatkan kepuasan pasien dan berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien. H11: Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang melibatkan pengukuran dan analisis data. Data yang diperoleh diolah menggunakan teknik statistik. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari lokasi alami, yaitu dari pasien di Klinik VC melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel, termasuk variabel dependen (loyalitas), variabel mediasi (kepuasan), dan variabel independent (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) dalam konteks kualitas pelayanan homecare. Subjek penelitian adalah pasien yang telah berkunjung minimal dua kali ke Klinik VC dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan wawasan yang relevan terkait loyalitas pasien di Klinik VC.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah tanggapan yang diberikan oleh subjek penelitian melalui kuesioner yang dikirimkan kepada mereka. Data sekunder diperoleh dari jurnal akademik dan sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi responden

terkait fenomena sosial. Kuesioner disusun berdasarkan pertanyaan positif dan negatif untuk menghindari bias responden. Kuesioner telah melalui uji reabilitas dan validitas serta face validity sebelum disebarakan kepada responden.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3. Metode PLS merupakan salah satu pendekatan dalam Structural Equation Modeling (SEM) yang cocok untuk penelitian berfokus pada ilmu sosial. PLS memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan tidak tergantung pada asumsi distribusi normal multivariat. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan tujuan untuk mengkonfirmasi teori, menjelaskan hubungan antar variabel laten, dan menguji signifikansi pengaruh hubungan tersebut. Proses analisis data terdiri dari uji model pengukuran (outer model) dan uji model struktural (inner model). Uji model pengukuran bertujuan untuk menguji reliabilitas dan validitas indikator sebagai alat pengukuran variabel laten. Uji model struktural melibatkan pengujian goodness of fit model, seperti R-Square, F-Square, dan Q-Square. Selain itu, juga dilakukan pengujian signifikansi koefisien jalur, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan metode bootstrap. Hasil analisis ini akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menjelaskan hubungan antar variabel dalam model penelitian.

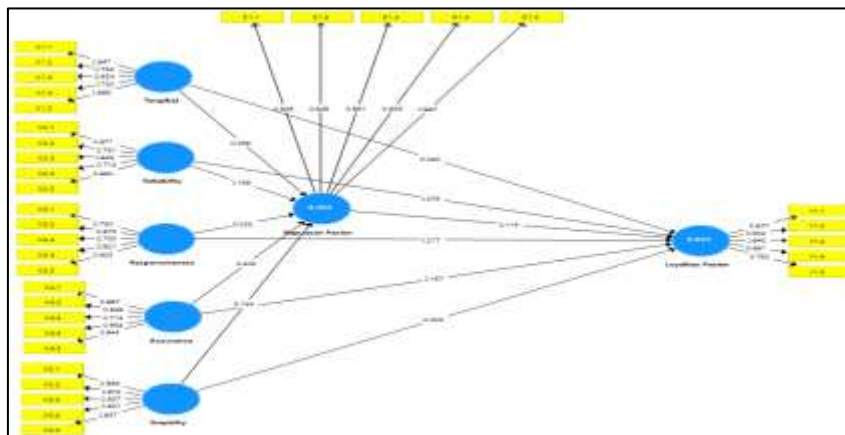
## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada penelitian ini sebanyak 100 responden telah merespon dan dipergunakan untuk tes aktual yang dilakukan oleh peneliti. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner

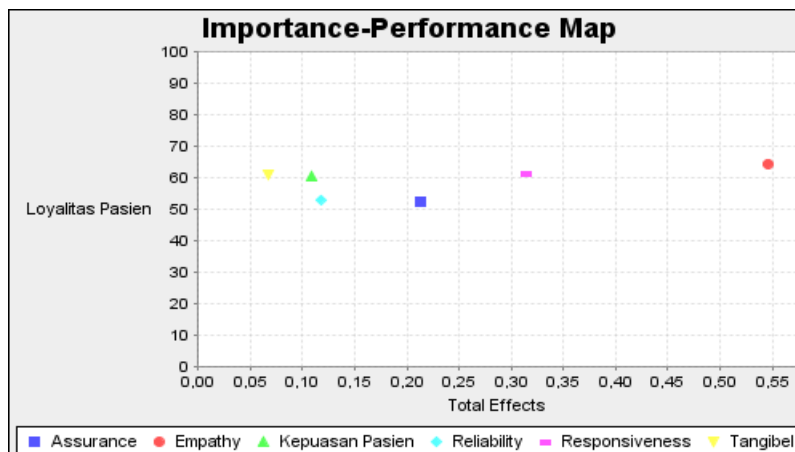
online. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pasien pada klinik VC. Berikut data profil responden yang dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Profil Demografi Responden**

Deskripsi	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46%
	Perempuan	54	54%
Usia	20 - 25 Tahun	24	24%
	26 - 30 Tahun	38	38%
	31 - 35 tahun	10	10%
	36 - 40 tahun	12	12%
	> 40 Tahun	16	16%
	Pekerjaan	Dokter	23
Irt		3	3%
Karyawan/Pegawai Swasta		59	59%
Pelajar/Mahasiswa		12	12%
Senior graphic designer		3	3%
Total		100	100%



**Gambar 2. Outer Model Uji Aktual**



**Gambar 3. Hasil IPMA Konstruk**

Hasil *output* IPMA dapat dilihat untuk *target construct* model penelitian yaitu Loyalitas Pasien, pada kuadran I terdapat variable *empathy* dan *responsiveness* kuadran ini menunjukkan area yang penting dan sudah perform atau memiliki kinerja

yang baik. Variabel yang paling penting adalah *empathy* dan *responsiveness* kedua variabel tersebut sudah perform dan harus dipertahankan. Karena itu dapat disarankan bagi klinik VC untuk senantiasa memperhatikan dan menjaga kenyamanan dari pasien.

**Tabel 2. Sign and Significance of Path Coefficient**

Hipotesis	Path Coefficient	T Statistics	P Values	Hasil
H1 : Tangibel -> Kepuasan Pasien	0,296	3,159	<b>0,001</b>	Didukung
H2 : Reliability -> Kepuasan Pasien	0,198	2,252	<b>0,012</b>	Didukung
H3: Responsiveness -> Kepuasan Pasien	0,232	2,460	<b>0,007</b>	Didukung
H4 : Assurance -> Kepuasan Pasien	0,202	1,951	<b>0,026</b>	Didukung
H5 : Empathy -> Kepuasan Pasien	0,123	1,733	<b>0,042</b>	Didukung
H6 : Tangibel -> Loyalitas Pasien	0,020	0,302	<b>0,381</b>	Tidak Didukung
H7 : Reliability -> Loyalitas Pasien	0,079	1,005	<b>0,158</b>	Tidak Didukung
H8 : Responsiveness -> Loyalitas Pasien	0,217	3,618	<b>0,000</b>	Didukung
H9 : Assurance -> Loyalitas Pasien	0,167	2,011	<b>0,022</b>	Didukung
H10 : Empathy -> Loyalitas Pasien	0,503	7,285	<b>0,000</b>	Didukung
H11 : Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	0,119	1,695	<b>0,045</b>	Didukung

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik VC, mendukung hipotesis H1. *Tangibles* mencakup aspek fisik klinik seperti bangunan, peralatan medis, dan kebersihan. Persepsi positif terhadap bukti fisik memicu peningkatan kepuasan pasien, sesuai dengan temuan sejumlah penelitian sebelumnya. Fokus pada aspek bukti fisik yang baik di klinik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan pasien dengan penyedia layanan kesehatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (Keandalan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik VC, yang mendukung hipotesis H2. Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan akurat dan tepat waktu. Hasil penelitian sebelumnya juga telah

menunjukkan hubungan positif antara kehandalan layanan dan kepuasan pasien. Kehandalan dalam pelayanan, seperti ketepatan waktu dan akurasi, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap klinik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik VC, yang mendukung hipotesis H3. *Responsiveness* mengacu pada kemampuan klinik untuk merespon kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat dan baik. *Responsiveness* yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang baik saat berinteraksi dengan klinik. Penelitian sebelumnya juga telah mengungkapkan hubungan positif antara *Responsiveness* dan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan.



Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik VC, yang mendukung hipotesis H4. *Assurance* mengacu pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf klinik. *Assurance* yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan dan informasi yang diberikan oleh staf klinik. Studi sebelumnya juga mengkonfirmasi hubungan positif antara *Assurance* dan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* (Empati) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik VC. Hipotesis H5 yang menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien didukung. *Empathy* dalam konteks ini mengacu pada kemudahan berkomunikasi dengan staf klinik dan perhatian yang diberikan kepada pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif antara *Empathy* dan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H6 yang menyatakan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien tidak didukung oleh temuan ini. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik atau bukti fisik dalam pelayanan klinik tidak memengaruhi loyalitas pasien secara signifikan. Penelitian ini tidak konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya yang

menunjukkan adanya hubungan positif antara *Tangibles* dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H7 yang menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien tidak didukung oleh temuan ini. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan dalam pelayanan klinik tidak memengaruhi loyalitas pasien secara signifikan. Penemuan ini berlawanan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif antara keandalan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H8 yang menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien didukung oleh temuan ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan klinik untuk merespons kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat dan baik berkontribusi positif terhadap loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *Responsiveness* dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H9 yang menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien didukung oleh temuan ini. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan keyakinan pasien kepada klinik, yang tercermin dalam pengetahuan, kesopanan, dan

kemampuan staf, berkontribusi positif terhadap loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *Assurance* dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel *Empathy* (Empati) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H10 yang menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien didukung oleh temuan ini. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian perhatian yang tulus, kemudahan berkomunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien oleh staf klinik memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *Empathy* dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik VC. Dengan demikian, hipotesis H11 yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien didukung oleh temuan ini. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik memiliki dampak positif terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lebih cenderung untuk tetap menjadi pasien di klinik dan bahkan merekomendasikan klinik tersebut kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara Kepuasan Pasien dan loyalitas pasien.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan homecare di Klinik VC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Variabel seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan homecare lebih cenderung loyal terhadap Klinik VC. Di antara variabel kualitas pelayanan, *empathy* (empati) memegang peran kunci dalam mempengaruhi baik kepuasan maupun loyalitas pasien. Meskipun beberapa variabel seperti *tangibles* dan *reliability* tidak secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien, faktor-faktor seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Model penelitian ini memiliki kemampuan moderat dalam menjelaskan dan memprediksi kepuasan pasien, sementara kemampuan prediksi terhadap loyalitas pasien lebih lemah. Bagi manajemen Klinik VC, penelitian ini memberikan wawasan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan homecare dan mempertahankan kepuasan pasien guna menciptakan loyalitas yang berkelanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfajri, N. Z., Sugiarsih, & Nurmastuti, H. (2017). Implementasi Case Management System di Rumah sakit. In *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Aqil. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals.

- Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6.
- Della, & Nurul, T. (2013). *Analisis Penilaian Dan Persepsi Pasien Terhadap Citra Rumah*.
- Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). Hubungan kualitas pelayanan homecare dengan tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar. *PROMOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 2(2).
- Jayadipraja, E. S. N., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 1(2), 305-318.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta.
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*.
- Klara, N. G. T. (2018). *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta* (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Kosnan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke Wilhelmina Kosnan 1 \* 1. *Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21
- Kusnanto. (2017). *Pengantar Profesi & Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta Penerbit Buku Kedokt. EGC.
- Meutia, R., Andiny, P., Ekonomi, F., & Samudra, U. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas langsa lama*. 8(2), 121–129.
- Miranty. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Tahun 2013*. FKM Unhas.
- Noor. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik Yang Terdiri Dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260–270.
- Parellangi, A. (2018). *Home Care Nursing: Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Base*. Penerbit Andi.
- Prasojo & Wahyuati. (2016). pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ahas 0797 kencanasari 1 surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Pratiwi, S. D. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2).
- Qomariana, W. Z., Putri, R. D., Kesehatan, F. I., & Unggul, U. E. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT*. 7(1), 38–43.
- Rai, A. K., & Medha, S. (2013). *The Antecedents of Customer Loyalty : An Empirical Investigation in Life Insurance Context*. 5(2), 139–163.

<https://doi.org/10.7441/joc.2013.02.10>

Rofi'i, M. (2019). *Discharge Planning Pada Pasien di Rumah Sakit* (Vol. 1).

<http://eprints.undip.ac.id/80675/>

Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*.