

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH SAKIT (STUDI DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON HOSPITAL CUSTOMER LOYALTY (STUDY AT THE INPATITION INSTALLATION OF GAMBIRAN HOSPITAL, KEDIRI CITY)

Alita Dewi Percunda¹, Lovia Ayu Nenda Rifqy Putri²
Fakultas Teknologi dan Manajemen Kesehatan
Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Abstract.

Background: As a service institution, hospitals are required to continually improve service quality so that customers feel satisfied. It is hoped that the satisfaction felt by customers will be a positive experience that will have an impact on the hospital. Good service quality will be able to increase service visits at the hospital. Improving service quality is a hope for increasing customer loyalty, which will improve hospital performance. Aims to analyze the influence of service quality on patient loyalty. **Method:** This is quantitative research with a cross-sectional approach using simple regression analysis. **Results:** Of the 141 respondents obtained, the majority were women (63.83%), over 41 years old (48.94%), and had a high school education (53.19%). Most respondents were treated for 3 – 6 days (65.96%). Descriptive analysis of the highest indicator of service quality is tangible (4.13 ± 0.45) while the highest indicator of customer loyalty is repeat service (4.17 ± 0.56). Statistical tests show that in general service quality influences customer loyalty (sig 0.015), with 3 of the five customer quality indicators influencing customer loyalty, namely tangible, responsiveness, and empathy (sig < 0.015). **Conclusions and suggestions:** In general, service quality influences customer loyalty. Hospitals must continually improve the quality of service so that customers will become more loyal and their numbers continue to increase.

Keywords: Influence, Service quality, Customer loyalty

Abstrak.

Latar belakang: Sebagai sebuah institusi pelayanan, Rumah Sakit dituntut senantiasa melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan diharapkan akan menjadi pengalaman positif yang berdampak bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kunjungan layanan di Rumah Sakit. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi harapan untuk peningkatan loyalitas pelanggan yang akan meningkatkan kinerja Rumah Sakit. Bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. **Metode:** Merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang menggunakan analisis regresi sederhana. **Hasil:** Dari 141 responden yang didapatkan, sebagian besar adalah perempuan (63,83%), berusia lebih dari 41 tahun (48,94%), dan pendidikan terakhir SMA (53,19%). Sebagian besar responden di rawat selama 3 – 6 hari (65,96%). Analisis deskriptif indikator kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah *tangible* ($4,13 \pm 0,45$) sedangkan indikator loyalitas pelanggan yang paling tinggi adalah melakukan pelayanan ulang ($4,17 \pm 0,56$). Uji statistik menunjukkan secara umum kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (sig 0,015) dengan 3 dari lima indikator kualitas pelanggan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* (sig < 0,015). **Simpulan dan saran:** Secara umum kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Rumah Sakit harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan semakin loyal dan jumlahnya terus meningkat.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan

Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh masyarakat karena kesehatan merupakan modal utama seseorang dalam melakukan suatu aktivitas. Seiring dengan peningkatan pendapatan

dan standar hidup masyarakat, permintaan akan layanan medis terus meningkat. Keberadaan layanan kesehatan umum akan dituntut untuk terus melakukan peningkatan layanan menjadi semakin baik¹.

Dalam kasus ini, institusi layanan kesehatan atau Rumah Sakit masih memiliki kualitas layanan yang rendah, dengan tingkat layanan yang diberikan di bawah ekspektasi pelanggan. Faktanya, kemajuan teknologi membuat Rumah Sakit harus terus meningkatkan kualitas layanannya dan memenuhi kebutuhan pelanggan yakni pasien².

Saat ini Rumah Sakit yang ada mempunyai aspek bisnis dalam pengelolaannya. Organisasi bisnis yang mampu memberikan pelayanan yang kompetitif, dalam hal ini industri Rumah Sakit akan mampu menguasai pasar. Peningkatan jumlah Rumah Sakit memberikan tantangan bagi pengelola Rumah Sakit karena menimbulkan persaingan yang cukup ketat³.

Persaingan yang ketat antara Rumah Sakit pemerintah dan swasta menjadikan para pengelola Rumah Sakit harus terus meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kualitas layanan, sistem, dan pendekatan manajemen yang baik serta dapat diukur menjadi solusi dan memegang peranan penting karena keberhasilan suatu penyedia jasa tidak lepas dari hubungan baik dengan pelanggannya. Pelanggan akan membuat pilihan sendiri ketika memilih Rumah Sakit yang menawarkan kenyamanan, nilai, dan fasilitas yang sama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik akan menjamin loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan layanan yang diberikan⁴.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kesetiaan yang ditunjukkan melalui serangkaian keputusan pelanggan dan melalui perilaku pembelian teratur dalam jangka waktu yang lama. Selain itu banyak keuntungan yang diperoleh Rumah sakit jika mampu mempertahankan pelanggannya².

Loyalitas dari pelanggan tentunya tidak langsung muncul pada pertama kali, melainkan setelah para pelanggan sudah berulang kali menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hal inilah yang diharapkan dapat dilakukan oleh setiap Rumah Sakit agar tetap dapat bertahan².

Berdasarkan data dari rekam medis RSUD Gambiran Kota Kediri yakni angka kunjungan pasien rawat inap dari bulan Agustus sebesar 1685, September sebesar 1846, dan Oktober sebesar 1859. Dari jumlah angka kunjungan 3 bulan tersebut mengalami peningkatan, hal ini bisa menjadi pengaruh positif bagi Rumah Sakit dikarenakan banyak dari masyarakat yang memilih berobat ke RSUD Gambiran Kota Kediri. Namun jika dilihat dari perbedaan jumlah pasien antar ke tiga bulan tersebut mengalami penurunan dimana pada bulan Agustus ke bulan September memiliki beda sebesar 161 sedangkan pada bulan September ke bulan Oktober sebesar 13.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Gambiran Kota Kediri melalui sembilan unsur pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Data IKM RSUD Gambiran Kota Kediri menunjukkan bahwa pada tahun 2020 mendapatkan nilai 85,37. Berdasarkan unsur pelayanan tersebut yang paling mendapatkan penilaian kurang dari masyarakat yaitu pada unsur sarana dan prasarana. Masyarakat mengeluhkan mengenai ketersediaan fasilitas penunjang seperti taman, kebersihan, dan kerapian ruang pelayanan, halaman, dan kamar mandi yang perlu diperhatikan.

Pada tahun 2021 mendapatkan nilai 80,39. Berdasarkan unsur pelayanan tersebut yang paling mendapatkan penilaian kurang yaitu pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yang

mendapatkan keluhan mengenai sistem pembayaran administratif yang masih sulit dan pelayanan di ruang gawat darurat serta farmasi yang dinilai terlalu lama dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa dirugikan waktunya. Pada unsur kompetensi pelaksana terdapat keluhan pada tenaga medis yang kurang fokus dan teliti dalam menangani pasien sehingga menyebabkan salah menyuntik. Unsur perilaku pelaksana terdapat keluhan mengenai keramahan dan kesopanan tenaga medis dan unsur sarana prasarana juga terdapat keluhan seperti, terbatasnya tempat parkir dan dalam beberapa kasus fasilitas di ruang rawat inap yang terkadang tidak berfungsi secara maksimal.

Pada tahun 2022 mendapatkan nilai 85,51 dengan perolehan nilai yang masih belum stabil, hal ini menjadi masalah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan indikator – indikatornya terhadap loyalitas pelanggan.

Metode

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dilakukan bulan Februari – Maret 2024 di Instalasi Rawat Inap RSUD Gambiran Kota Kediri. Kapasitas rawat inap kelas I, II, dan III adalah 218 *bed*. Penentuan jumlah sample dengan teknik *slovin* menghasilkan jumlah sampel minimal adalah 141 responden. Pengambilan sample penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi minimal telah rawat inap selama 1 hari dan bukan pegawai/keluarga pegawai Rumah Sakit.

Penelitian dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner terdiri dari tiga bagian besar yaitu identitas responden, pengukuran kualitas pelayanan (15 pertanyaan) dan pengukuran loyalitas pelanggan (15 pertanyaan). Masing – masing pertanyaan diberikan jawaban dengan skala likert 5. Instrumen sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas dengan *cronchbach alpha* >0,60. Hasil penelitian kemudian dilakukan uji statistika menggunakan SPSS yang meliputi analisis deskriptif dan uji pengaruh dengan regresi linear.

Penelitian ini telah dinyatakan layak etik dengan Surat Keterangan Kelayakan Etika Penelitian No. 687/FTMK/EP/II/2024. Sebelum berpartisipasi responden telah diberikan informasi terkait penelitian yang akan dilaksanakan dan menandatangani *informed concent*.

Hasil

Pengambilan data menggunakan kuesioner mendapatkan jumlah sample valid sebanyak 141 responden. Sebagian besar rsponden adalah perempuan sebanyak 90 orang (63,83%). Usia responden didominasi kelompok usia di atas 41 tahun sejumlah 69 orang (48,94%). Pendidikan terakhir responden mayoritas SMA sejumlah 75 orang (53,19%). Sebagian besar responden saat pengambilan data menjalani lama perawatan 3 – 6 hari sejumlah 93 orang (65,96%). Data lengkap karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	51	36,17
2	Perempuan	90	63,83
Usia			
1	< 20 tahun	4	2,84
2	20 – 30 tahun	41	29,08
3	31 – 40 tahun	27	19,15
4	> 41 tahun	69	48,94
Pendidikan			
1	Tidak sekolah/tidak tamat SD	0	0,00
2	SD	4	2,84
3	SMP	26	18,44
4	SMA	75	53,19
5	Perguruan Tinggi	36	25,53
Lama Perawatan			
1	Kurang dari 3 hari	40	28,37
2	3 – 6 hari	93	65,96
3	7 – 15 hari	7	4,96
4	Lebih dari 15 hari	1	0,71

Penelitian ini menggunakan analisis masing-masing indikator kualitas pelayanan, loyalitas pasien, dan analisis pengaruh indikator kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Variabel kualitas pelayanan terdapat lima indikator sedangkan, variabel loyalitas pasien terdapat empat indikator.

Tabel 2. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Rata - Rata	Standar Deviasi
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	4,13	0,45
2	<i>Reliable</i> (Kehandalan Pelayanan)	3,97	0,54
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,97	0,58
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,04	0,48
5	<i>Emphaty</i> (Sikap Petugas)	4,06	0,39
Rata - Rata		4,04	0,39

Hasil dari analisis variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata paling tinggi terdapat pada indikator *Tangible* (Bukti Langsung) sebesar 4,13. Sedangkan indikator dengan rata-rata terendah terdapat pada indikator *Reliable* (Kehandalan Pelayanan) sebesar 3,97 dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 3,97. Perhitungan keseluruhan indikator kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Gambiran Kota Kediri mendapatkan rata – rata sebesar 4,04. Hasil lengkap indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 3. Hasil Analisis Loyalitas Pasien

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Rata - Rata	Standar Deviasi
1	Melakukan pelayanan ulang	4,17	0,56
2	Mereferensikan kepada orang lain	4,15	0,64
3	Membeli untuk produk/jasa yang lain di tempat yang sama	4,05	0,55
4	Tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah	4,03	0,57
	Rata - Rata	4,08	0,50

Hasil dari analisis variabel loyalitas pasien diperoleh rata-rata paling tinggi terdapat pada indikator melakukan pelayanan ulang sebesar 4,17. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah sebesar 4,03. Perhitungan keseluruhan variabel loyalitas pasien rawat inap di RSUD Gambiran Kota Kediri mendapatkan rata – rata sebesar 4,08. Hasil lengkap untuk variabel loyalitas pasien dapat dilihat pada Tabel 3.

Analisis pengaruh indikator kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji antara dua variabel, yaitu variabel independent dan variabel dependen. Analisis ini juga dilakukan pada pengujian antara indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan menggunakan program SPSS:

1. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,015 < 0,05$ maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
2. Analisis pengaruh *tangible* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ maka indikator *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Analisis pengaruh *reliable* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,065 > 0,05$ maka indikator *reliable* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
4. Analisis pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,040 < 0,05$ maka indikator *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
5. Analisis pengaruh *assurance* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,499 > 0,05$ maka indikator *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
6. Analisis pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ maka indikator *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan rata – rata variabel kualitas pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri sebesar 4,04. Dari hasil rata-rata indikator variabel kualitas pelayanan yang paling tinggi yaitu indikator *tangible* sebesar 4,13, sedangkan rata-rata indikator terendah yaitu *reliable* dan *responsiveness* sebesar 3,97. Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khairun Ni'am (2021) di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan menunjukkan hasil sebesar 4,07⁵. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Wardani (2018) di Rumah Sakit Tiara Pematangsiantar

menunjukkan hasil rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,73⁶. Dari hasil tersebut kualitas pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri lebih baik dimana RSUD Gambiran Kota Kediri memberikan pelayanan dengan fasilitas yang lengkap, peralatan medis modern serta memiliki beberapa layanan unggulan.

Sementara hasil analisis variabel loyalitas pelanggan menunjukkan rata – rata sebesar 4.08. Dari hasil rata-rata indicator variable loyalitas pasien yang paling tinggi yaitu indikator melakukan pelayanan ulang sebesar 4,17, sedangkan rata-rata indicator terendah yaitu tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah sebesar 4,03. Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khairun Ni'am (2021) di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan menunjukkan hasil rata-rata sebesar 3,98⁵. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Wardani (2018) di Rumah Sakit Tiara Pematangsiantar menunjukkan hasil rata-rata sebesar 3,73⁶. Dari hasil tersebut loyalitas pelanggan di RSUD Gambiran Kota Kediri lebih baik dimana pasien RSUD Gambiran Kota Kediri melakukan pelayanan yang berulang dan mereferensikan kepada orang lain atau keluarganya.

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien sangat dibutuhkan oleh sebuah rumah sakit demi mendapatkan jumlah kunjungan yang tinggi yang akan berpengaruh dengan penghasilan rumah sakit. salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien yang dimana dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan maka akan menimbulkan loyalitas dari pasien⁷.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu harga dan kualitas yang diberikan. Loyalitas muncul ketika konsumen beranggapan bahwa harga yang harus dibayar sesuai dengan kualitas yang mereka dapatkan sepanjang pembelian yang dilakukan⁸. Citra rumah sakit juga menjadi faktor penting, tumbuh dan berkembangnya rumah sakit saat ini berdampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Oleh sebab itu pihak rumah sakit harus terus menjaga citra agar tetap positif demi tercapainya loyalitas pelanggan⁹.

Hasil analisis pengukuran kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,015 < 0,05$). Dilihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Gambiran Kota Kediri tergolong baik maka akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Khairun Ni'am (2021) di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan menunjukkan hasil signifikan sebesar $0,032 < 0,05$, penelitian dari Lestari Purba et al di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya menunjukkan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ ¹⁴, dan penelitian dari Putu Hema Maharani et al (2023) di RSK Bedah BIMC, Kuta menunjukkan hasil signifikan sebesar $0,032 < 0,05$ ¹⁵. Dari hasil tersebut kedua rumah sakit memiliki hasil yang sama antara variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pada analisis pengukuran masing-masing indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan didapatkan hasil diantaranya. *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh indikator *tangible* terhadap loyalitas pasien diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) maka indikator *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Alfi Nuan Sari (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa indikator *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,021 < 0,05$ ¹⁰ dan penelitian dari Lola Monica et al (2016) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang menyatakan bahwa indikator *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ ¹¹. Hal ini mengindikasikan bahwa bukti langsung di RSUD Gambiran Kota Kediri sudah baik di mata para pasiennya apabila bangunan di suatu rumah sakit tersebut indah, lingkungan rumah sakit terjaga kebersihannya akan membuat pasien merasa nyaman untuk berobat. Bukti langsung ini meliputi tata ruang, kebersihan ruangan, ketersediaan alat medis. Bukti langsung merupakan elemen yang sangat penting bagi konsumen kerana dapat dirasakan secara langsung oleh pasien yang nantinya akan menimbulkan kepuasan dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas pelanggan¹².

Reliable (Kehandalan Pelayanan) terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh indikator *reliable* terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,065 > 0,05$) maka indikator *reliable* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Alfi Nuan Sari (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa indikator *reliable* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,083 > 0,05^{10}$. Sedangkan pada penelitian Lola Monica et al (2016) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang menyatakan bahwa indikator *reliable* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,034 < 0,05^{11}$. Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, selain tidak berpengaruh indikator tersebut juga memperoleh rata-rata terendah dikarenakan tenaga medis yang kurang komunikatif terhadap perawatan yang akan dilakukan pada pasien. Rumah sakit tersebut harus meningkatkan kehandalan para tenaga medis dengan mengikuti pelatihan atau seminar guna meningkatkan kehandalan dan komunikasi efektif tenaga medis. Dengan demikian seiring waktu minat kunjungan ulang pasien dalam melakukan rawat inap akan menurun jika kualitas layanan rumah sakit tidak dikembangkan⁷.

Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil analisis pengaruh indikator *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,040 < 0,05$) maka indikator *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Alfi Nuan Sari (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa indikator *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,311 > 0,05^{10}$. Sedangkan penelitian dari Lola Monica et al (2016) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang menyatakan bahwa indikator *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,007 < 0,05^{11}$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik daya tanggap RSUD Gambiran Kota Kediri maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan mereka dengan mendorong para tenaga medis untuk meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan penyampaian informasi yang jelas pada pasien¹³.

Assurance (Jaminan) terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh indikator *assurance* terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai signifikan lebih dari 0,05 ($0,499 > 0,05$) maka indikator *assurance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Alfi Nuan Sari (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa indikator *assurance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,702 > 0,05^{10}$. Sedangkan penelitian dari Lola Monica et al (2016) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang menyatakan bahwa indikator *assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,012 < 0,05^{11}$.

Empathy (Sikap Petugas) terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh indikator *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai signifikan kurang dari 0,05 ($0,003 > 0,05$) maka indikator *emphaty* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Alfi Nuan Sari (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa indikator *emphaty* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05^{10}$ dan penelitian dari Lola Monica et al (2016) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember juga menyatakan bahwa indikator *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikan $0,04 < 0,05^{11}$. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku tenaga medis yang sopan dan ramah, komunikasi dengan pasien, memahami kebutuhan pasien di RSUD Gambiran Kota Kediri yang semakin baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh indikator *tangible* dan *emphaty* terhadap loyalitas pasien, tidak terdapat pengaruh indikator *reliable*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap loyalitas pasien. Serta terdapat

pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas pasien akan meningkat.

Rumah Sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya *reliable* dan *responsiveness* dikarenakan indikator tersebut memperoleh nilai rata-rata terendah pada indikator kualitas pelayanan. Rumah sakit tersebut harus meningkatkan kehandalan para tenaga medis dengan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kehandalan dan komunikasi efektif tenaga medis serta meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan penyampaian informasi yang jelas pada pasien. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, setelah dilakukan penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan dengan menggunakan tambahan variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan mampu menganalisis kembali indikator yang tidak berpengaruh dalam penelitian ini.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Yayasan Bhakti Wiyata, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, dan RSUD Gombiran Kota Kediri yang telah membantu dan mendukung penelitian ini.

Kontribusi Penulis

Adapun peran dari kami yang terlibat pada proses pembuatan artikel ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. ADP: Melakukan pemberian konseptual dalam mengembangkan teori atau konsep yang menjadi dasar penelitian, menyusun artikel ilmiah yang jelas, terstruktur, dan informatif, memberikan arahan kritis dan saran untuk perbaikan artikel, mengevaluasi artikel yang diajukan, memberikan umpan balik, dan membuat keputusan tentang publikasi, memastikan artikel memenuhi standar ilmiah yang ditetapkan oleh jurnal tersebut.
2. LANRP: Melakukan observasi, studi pendahuluan, dan penelitian ke Rumah Sakit yang dijadikan tempat penelitian, melakukan analisis data yang telah diperoleh, dan menyusun artikel ilmiah yang jelas, terstruktur, dan informatif.

Daftar Pustaka

1. Klara, M. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Pasien Rawat Inap Di RS Lestari Raharja. (2020).
2. Fattah, A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. *Kesehatan Masyarakat* (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016).
3. Siti, W. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan Tahun 2018. (STIKES Bakti Husada Mulia Madiun, 2018).
4. Winata, H., Wahyoedi, S. & Gunardi, W. D. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.* 6, 120–127 (2022).
5. Ni'am, M. K. Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Fatimah" Lamongan. (Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, 2021).
6. Wardani, N., Lie, D., Butarbutar, M. & Efendi, E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tiara Pematangsiantar. *SULTANIST J. Manaj. dan Keuang.* 3, 25–32 (2018).

7. Hakim, M. L., Cahyono, D. & Herlambang, T. Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *J. Sains Manaj. dan Bisnis Indones.* 9, 1–13 (2019).
8. Huda, U. N. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Barru Tahun 2021. *Correspondencias & Análisis* (Universitas Hasanudin, 2016).
9. Haryanti, S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Umum pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar Tahun 2019. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019).
10. Sari, A. N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).
11. Monica, L., Suroso, I. & Irawan, B. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember. *Artik. Ilm. Mhs.* 1–6 (2016).
12. Peranginangin, S. A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Univ. Sari Mutiara* 78–86 (2017).
13. Herudiansyah, G., Fitantina, F. & Suandini, M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi* 8, 9 (2023).
14. Purba, L., Halim, E. H. & Widayatsari, A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1) , Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *J. Ekon. KIAT* 32, 1–16 (2021).
15. Maharani, P. H., Dewi, L. K. C. & Martini, L. K. B. Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi J. Ekon.* 19, 134–145 (2023).