Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 79-87
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2019
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar

Arina Rezkyana Arfa, *Nasrudin, Reza Aril Ahri

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 21 January 2025
Revised: 31 January 2025
Accepted: 06 February 2025

Keywords: Kualitas Layanan; Kepuasan; Loyalitas

Corresponding Author:
E-mail:
nasrudin@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK
Latar Belakang: Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan.
Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
Metode: Jenis penelitian ini menggunakan observasional analitik dengan desain Cross sectional study, metode pengambilan sampel menggunakan sistem acak sederhana dengan jumlah sampel sebanyak 122 orang. Analisis data yang di gunakan adalah SMART PLS 4.
Hasil: Secara parsial kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan (P-value 0.000) terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan (0.002) terhadap loyalitas pasien. Secara parsial kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan (0.000) terhadap loyalitas pasien. Mediasi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Makassar.

ABSTRACT
Background: Loyalty is an asset of a brand that shows the high value of loyalty, because to build it many challenges must be faced and takes a very long time. Loyalty building will provide great benefits to the hospital. Loyalty will be the key to success, not only in the short term but a sustainable competitive advantage.
Objective: To determine the effect of health service quality on patient satisfaction and loyalty.
Method: This type of research uses analytical observations with a cross sectional study design, the sampling method uses a simple random system with a sample size of 122 people. The data analysis used is SMART PLS 4.
Results: Partially, the quality of health services has a positive and significant effect (P-value 0.000) on patient satisfaction. Partially patient satisfaction has a positive and significant effect (0.002) on patient loyalty. Partially patient satisfaction has a positive and significant effect (0.000) on patient loyalty. Mediation of health service quality has a positive and significant effect on loyalty through satisfaction at Sitti Khadijah 1 Makassar Mother and Child Hospital.

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada dibenak pasien. Hal tersebut menunjukan apabil apasien loyal, maka pasien tidak akan berpindah ke klinik kesehatan lain, sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak. Pasien yang loyal akan selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk usaha kesehatan yang di konsumsinya. Mempertahankan pasien yang loyal harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan pasien baru, karena untuk mendapatkan pasien baru memerlukan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

biaya yang besar. Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023, rumah sakit mengacu pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kesuma, 2024). Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan (Hasan & SE, 2014).

Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan Perusahaan. Ini memungkinkan Perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan yang pada gilirannya Perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila suatu Perusahaan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan (Tjiptono & Gregorius, 2011). Kualitas pelayanan yang dibangun dengan baik oleh suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa nyaman dan apa yang mereka inginkan dan harapkan terhadap sebuah rumah sakit akan terpenuhi sehingga itu akan berdampak pada pasien menjadi loyal dan mengunjungi rumah sakit yang sama di kemudian hari (Wicaksono et al., 2024).

Rumah sakit Ibu dan anak Siti Khadijah 1 Makassar salah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan umum khususnya pelayanan persalinan. Jumlah kunjungan pasien yang datang berkunjung tiga tahun terkhir dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kunjungan pasien di rumah sakit disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu meningkatnya tingkat kepuasan pasien disebabkan karena manajemen rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar berhasil meminimalisir gap atau kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan. Data kepuasan pasien rumah sakit ibu anak Siti Khadijah 1 Makassar tahun 2022 85% tahun 2023 97% (Profil rumah sakit, 2023). Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara keseluruhan, Ini menegaskan bahwa layanan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kesetiaan pelanggan terhadap suatu bisnis atau institusi (Shasfanny, 2019).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat penting untuk menilai kepuasan total pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, serta untuk menentukan apakah kebutuhan dan harapan pasien telah terpenuhi. Hal ini menjadi acuan penyedia layanan kesehatan untuk mengatur strategi dan intervensi yang tepat untuk diberikan kepada pasien (Hussein Ibrahim et al., 2021). Tujuan kualitas pelayanan akan terwujud apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh para pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pasien harus secara keseluruhan bukan hanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dokter maupun suster ataupun perawat tetapi lebih pada hal-hal yang terkait dengan pelayanan kepada pasien (Surachman & Agustina, 2023).

Rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 Makassar yang berumur kurang lebih 65 tahun sampai saat ini masih mampu bersaing dengan rumah sakit baik itu rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit yang ada di kota makassar. Kemampuan rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 makassar dalam hal pelayanan kesehatan tidak lepas dari konsep pelayanan yang bersifat islami karena selain memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan Islami juga dapat meningkatkan pelayananrumah sakit menjadi lebih baik dan mampu meningkatkan motivasi pasien untuk sembuh lebih cepat. Adapun pelayanan rumah sakit terhadap pasien yaitu dengan berusaha mengelola dan melayani pasien dengan cara-cara yang halal, menjaga aurat, dan membantu tertunaikannya kewajiban ibadah bagi pasien sebagai bagian dari memelihara agama. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. sebagai pemakai jasa terutama dari segi kualitas pelayanannya karena hal ini akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu Anak Siti Khadijah 1 Makassar bulan November sampai Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien bersalin atau keluarga yang sedang dirawat di ruang rawat inap rumah sakit ibu anak Siti Khadijah 1 sebanyak 254 orang dengan jumlah sampel sebanyak 122 orang. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner. Data sekunder diperoleh dari laporan rumah sakit ibu anak Siti Khadijah 1 Makassar. Instrumen penelitian atau alat untuk pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah quisioner, kamera, buku catatan. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	122	100.0
Kelompok Usia		
Berisiko	16	13.1
Tidak Berisiko	106	86.9
Pekerjaan		
IRT	32	26.2
ASN	78	63.9
Wiraswasta	12	9.8
Pendidikan		
SMA	35	28.7
Starata Satu	77	63.1
Magister	10	8.2
Status Persalinan		
Normal	24	19.7
Tidak Normal	98	80.3

Sumber : data primer

Tabel 1 menujukkan bahwa jenis kelamin responden 100% adalah perempuan, umur responden paling banyak pada umur kelompok tidak berisiko sebesar 106 (86.9%) dan kelompok berisiko 16 (13.1%). Pekerjaan responden tertinggi adalah Aparatur sipil negara (ASN) 78 (63.9%) dan terendah adalah wiraswasta 12 (9.8%). Tingkat pendidikan responden tertinggi adalah strata satu (S1) 77 (63.1%) dan terendah magister 10 (8.2%). Status persalinan responden tertinggi adalah dengan persalinan tidak normal 98 (80.3) dan persalinan normal 24 (19.7%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear SMART PLS

Variabel	*Path Coefficient*	*p-value*	Interval Kepercayaan		*f-square*
			Batas Bawah	Batas Atas	
Kepuasan -> loyalitas	0.426	0.002	0.108	0.646	0.409
Kualitas -> kepuasan	0.864	0.000	0.797	0.933	2.935
Kualitas -> loyalitas	0.55	0.000	0.342	0.854	0.683

Sumber : data primer

Tabel 2 menunjukkan bahwa:

a. Nilai p-value 0.002 dan path coefficient 0.426 yang berarti kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan besar pengaruh sebesar 0.426. nilai f-square sebesar 0.409 hal ini berarti bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dala model struktural dikategorikan tinggi.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

b. Nilai p-value 0.000 dan path coefficient 0.426 yang berarti kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan besar pengaruh sebesar 0.864. nilai f-square sebesar 2.935 hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien dala model struktural dikategorikan tinggi.
c. Nilai p-value 0.000 dan path coefficient 0.550 yang berarti kualitas pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan besar pengaruh sebesar 0.550 nilai f-square sebesar 0.683 hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas terhadap loyalitas pasien dala model struktural dikategorikan tinggi.

Analisis Multivariat

Tabel 3. Perhitungan Nilai R- square

Variabel	*R-square*	*R-square adjusted*	*p-value*
Kepuasan	0.746	0.744	0.000
Loyalitas	0.887	0.886	0.000

Sumber : data primer

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai P -value 0.000 < 0.05 berarti variabel kualitas sakit secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0.746 yang berarti sumbangan pengaruh citra rumah sakit dan kualitas layanan sebesar 74.6% dengan pengaruh kuat. Nilai p-value 0.000 <0.05 berarti variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien secara simultan mepengaruhi loyalitas pasien. Nilai R-square 0.887 yang berarti sumbangan pengaruh kualitas dan kepuasan pasien sebesar 88.7% dengan pengaruh kuat.

Tabel 4. Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	*Path Coefficient*	*p-value*	Interval Kepercayaan		*Upsilon V*
			Batas Bawah	Batas Atas	
Kualitas -> Kepuasan -> Loyalitas	0.368	0.001	0.097	0.555	0.107

Sumber : data primer

Tabel 4 menujukkan bahwa nilai p-value 0.001 dan nilai Path coefficient 0.368 berarti secara tidak langsung kualitas layanan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan nilai upsilon v sebesar 0.135 hal ini berarti bahwa mediasi kepuasan tergolong pengaruh tinggi. Atau dengan kata lain dengan meningkatnya kepuasan pasien maka peran mediasi ini akan meningkat hingga 0.555.

PEMBAHASAN

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Hasil penelitian diperoleh nilai p-value 0.002 lebih kecil dari 0.005 ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji smart PLS denga nilai f square diperoleh nilai sebesar 2.935 lebih besar dari o.035 hal ini berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam level struktural dikategorikan kuat. artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah mampu membuat pasien lebih yakin dan merasa aman ketika menjadikan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar sebagai tempat persalinan. Hal tersebut dapat dilihat dari mudahnya akses yang diberikan oleh rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 makassar bagi pasien dalam melakukan pendaftaran. Pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ramah dan profesional sehingga menjadikan perasaan pasien lebih tenang karena adanya fasilitas dan sistem pada rumah sakit yang telah terkoordinasi dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan sangat baik, dari empat indikator yaitu tangibel, realibiliti, responssive, assurance dan empathy mendapatkan jawaban setuju rata rata 98%. Artinya bahwa adanya sikap empati, bukti nyata, responssive, realibility dan assurance yang diberikan oleh setiap tenaga kesehatan terkait dengan persalinan dan didukung dengan fasilitas fisik, perlengkapan, kompetensi tenaga kesehatan dan sarana kesehatan yang dimiliki rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar cukup

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menimbulkan kepuasan pada pasien. Hal tersebut juga sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia, dimana menurut teori ini bahwa ketika pelayana jasa dalam hal ini jasa layanan kesehatan mampu mengelola sumber daya manusia yang dimiliki maka secara langsung akan berdampak pada timbulnya rasa senang dan nyaman atau kepuasan yang dimiliki oleh setiap konsumen dalam hal ini yaitu pasien yang mendapatkan atau menjalani persalinan di rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 Makassar.

Suksesnya pelayanan kesehatan bergantung pada kinerja tenaga medis, pernyataan tersebut dituturkan oleh (Wardah et al., 2020) yang menjelaskan karena kepuasan pasien menjadi penentu mutu layanan di rumah sakit, terutama asuhan keperawatan, hal ini dikarenakan asuhan keperawatan menjadi layanan yang dalam proses pemberian layanannya melibatkan pasien. Tidak bisa dipungkiri juga bahwa perawat menjadi tenaga medis yang selalu terlibat hampir dalam seluruh pelayanan yang dilakukan oleh pasien, oleh karenanya hal ini yang menjadikan perawat memegang peranan penting dalam kepuasan pasien. Kualitias pelayanan keperawatan dapat dilihat dari konsep yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm, & Berry (2002) yang mengembangkan konsep service quality atau lazim dikenal dengan SERVQUAL, pada konsep tersebut berguna untuk mengukur kualitas layanan yang dapat dipandang pada lima dimensi berikut, yang mana lima dimensi atau aspek ini mencakup pertama dari penampilan fisik (tangible), lalu yang kedua terdapat keandalan (reliability), dan yang berikutnya atau yang ketiga ada daya tanggap (responsiviness), serta terdapat aspek jaminan (assurance), dan yang kelima atau terakhir ada aspek empati (empathy).

Pasien yang telah merasakan pelayanan yang diberikan serta fasilitas pendukung yang dapat dikatakan lengkap serta adanya tenaga kesehatan yang kompeten dimiliki oleh rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 Makassar membuat pasien merasa bahwa mendapatkan jaminan keselamatan pada ibu dan anak dalam melakukan persalinan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ardian et al., 2022) pada pasien rawat inap dan jalan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien atau dengan kata lain kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan yang dimiliki oleh pasien. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan (Prastiwi & Rivai, 2022) pada pasien rawat jalan berdasarkan tanggibel yang menyatakan sebaliknya yaitu bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0.05 hal ini berarti kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mampu menjadikan pasien loyal atau setia mejadikan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar menjadi rumah sakit rujukan dalam pemeriksaan kehamilan dan persalinan. Nilai f square pada hasil analaisis SMART PLS diperoleh nilai f sebesar 0.683 lebih besar dari pada 0.34 yang berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dalam model struktural dikategorikan kuat. Hal ini tentu saja didukung oleh pelayanan prima dalam bentuk respon cepat saat menangani pasien yang diberikan tenaga kesehatan yang kompeten di rumah sakit ini, tentu saja kesadaran akan pentingnya keselamatan pasien menjadi fokus utama (pasien center) dalam pelayanan yang diberikan di rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 Makassar (Hadi, 2020).

Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar dapat dilihat berdasarkan ketertarikan pasien untuk datang kembali menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Teori ini sejalan dengan teori (Pasaribu, 2022) bahwa kepercayaan menjadi cerminan integritas sebuah klinik dan menjadi penting dikarenakan bahwa kepercayaan pelanggan dipertimbangkan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali lagi. Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia, kesinambungan atau keberlanjutan perusahaan jasa tidak lepas dari loyalitas yang diberikan oleh konsumen atau pengguna jasa dalam hal ini pasien. Maka untuk menumbuhkan loyalitas tersebut dibutuhkan kualiatas pelayanan yang baik dari setiap tenaga kesehatan maupun fasilitas pendukung lainnya. Sebab kualitas pelayanan diukur bukan hanya dari kualitas tenaga kesehatan namun juga bukti fisik seperti alat-alat medis yang digunakan (Busro, 2018).

Rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar telah menyediakan alat-alat kesehatan atau fasilitas pendukung yang cukup baik. Selain itu adanya jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan, Juga terdapat jaminan mengenai pengetahuan baik dari tenaga kesehatan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pasien. Hal tersebut tentunya didukung dengan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan dimana nilai jawabn responden rata rata

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

mencapai 90% setuju terhadap indikator keempat yaitu empati (perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi). Sikap empati merupakan perhatian yang ditunjukan oleh setiap tenaga kesehatan kepada pasien melalui tindakan nyata yang dilakukannya. Sikap empati dengan memahami setiap kebutuhan pasien inilah yang membuat pasien merasa telah menerima pelayanan yang baik dari rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar.

Selain dari sikap empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, juga didukung dengan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para tenaga kesehtan rumah sakit sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Dalam memberikan layanan tentunya juga harus memiliki sikap tanggap yaitu keinginan tenaga kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan layanan dengan tanggap dan segera. Pasien merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar secara langsung saat berobat jalan maupun pada saat pasien menjalani perawatan persalinan di kamar perawatan setelah menjalani tindakan di kamar operasi didukung dengan tersedianya peralatan kesehatan yang memadai. Kualitas yang ada di rumah sakit inilah yang menjadikan pasien loyal terhadap rumah sakit ini.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maharani et al., 2023; Monica & Marlius, 2023; Surachman & Agustina, 2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan ibu bersalin dengan loyalitas. Sehingga kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas. Sedangkan hasil berbeda diperoleh (Winata et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai p-value 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti bahwa kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien artinya kepuasan atau perasaan nyaman yang dirasakan oleh pasien membuat pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit. Hasil analsis SMART PLS diperoleh nila f square sebesar 0.409 lebih besar 0.35 berarti pengaruh kepuasan pasien terhadap loyaalitas pasien dalam level strukturan dikategorikan kuat.

Kepuasan yang dirasakan pasien membuat pasien tidak ragu untuk kembali mendapatkan pelayanan di rumah sakit ibu anak Sitti Khadijah 1 Makassar jika dikemudian hari membutuhkan pelayanan kesehatan karena telah merasakan sendiri kepuasan atas hasil yang diharapkan, dalam hal ini pasien mendapatkan kembali kesehatan dan keselamatan pasca persalinan yang menjadi tujuan utama pasien menggunakan jasa rumah sakit, yakni untuk dapat kembali beraktifitas sedia kala, disinilah terbentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Keyakinan pasien akan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar membuat perasaan dan sikap yang dimiliki oleh pasien menjadi lebih baik. Hal tersebut juga tergambar melalui respon dari pasien terhadap kuesioner yang telah disebarkan dimana nilai ketersetujuan tertinggi terdapat pada indikator ketiga yaitu mengeai kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Selain itu ketersedian layanan kesehatan pada waktu dan kondisi yang tepat juga salah satu hal yang meningkatkan kepuasan pasien. Ketepatan waktu tersebut didukung dengan adanya jaminan berupa kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan yang mumpuni dari rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Tingkat pengetahuan, kompetensi dan kesopanan staf juga turut serta meningkatkan perasaan nyaman pasien ketika menjalani perawatan dan pengobatan. Bukan hanya tingkat pengetahuan, kompetensi dan kesopanan staf namun sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar juga telah memiliki fasilitas kesehatan yang dapat menunjang kegiatan operasional rumah sakit secara professional. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Binendra & Prayoga, 2022; Maharani et al., 2023) hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas. Sehingga dengan adanya kepuasam yang dimiliki oleh pasien akan membuat dirinya menjadi loyal atau dengan kata lain dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Variabel Kepuasan

Hasil penelitian menujukkan bahwa nilai p-value 0.001 lebih kecil dari 0.005, hal ini menujukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit ibu anak Sitti khadijah 1 Makassar. Nilai uvsilon v dalam uji SMART PLS belum mencatumkan makan perhitungan nilai uvsilon v diperoleh dari hasil perkalian diperoleh nilai dari hasil perkalian antara pengaruh langsung terhadap pengaruh tidak langsung (0.8642 x 0.4262) sebesar 0.107 < 0.15. hal ini berartiti bahwa pengaruh kualiatas pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan dalam level struktural rendah. Dikatakan kepuasan dapat memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pasien karena jelas pasien menjadi loyal terhadap rumah sakit dikarenakan rasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Penelitian ini sejalan dengan teori teori manajemen sumber daya manusia, loyalitas pasien adalah mengenai kesinambungan atau keberlanjutan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar tidak lepas dari loyalitas yang diberikan oleh pasien atau pengguna jasa. Maka untuk menumbuhkan loyalitas tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik, selain itu dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal diberikan oleh rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar tentunya akan memberikan rasa kepuasan bagi pasien yang menjalani perawatan. Dengan baiknya pelayanan akan menimbulkan kepuasan bagi pasien dan berdampak pada tumbuhnya loyalitas pasien sebagai pengguna jasa. Hal tersebut tentunya didukung dengan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan dimana nilai ketersetujuan tertinggi terdapat pada indikator keempat variabel kualitas pelayanan yaitu empati (perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi).

Sejalan dengan itu pada variabel kepuasan terutama indikator mengenai kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia memperoleh nilai ketersetujuan tertinggi. Berdasarkan kedua hal tersebut maka kualitas pelayanan yang diberikan melalui empati tenaga kesehatan terhadap pasien merupakan proses layanan kesehatan dalam bentuk hubungan antar manusia yang terus dijaga oleh setiap tenaga kesehatan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar sehingga dapat menimbulkan sikap loyal pada pasien terhadap rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Setiap pasien tentunya membutuhkan layanan kesehatan dan fasilitas kesehatan seperti obat-obatan dan perawatan medis, namun lebih dari itu seseorang yang mengalami gangguan kesehatan juga membutuhkan perhatian dari orang lain. Sikap empati dan hubungan antar manusia yang ditunjukan oleh tenaga kesehatan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar membuat pasien merasa lebih nyaman dan tenang ketika menjalani perawatan.

Hal tersebut juga terlihat dari jawaban pasien dalam variabel loyalitas pasien dimana salah satu indikator dengan nilai ketersetujuan tertinggi yaitu merupakan janji psikologi pasien terhadap jasa layanan. Artinya pasien merasa bahwa hubungan antar manusia dalam hal ini kepedulian dan ketulusan yang telah ditunjukkan oleh tenaga kesehatan rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar membuatnya merasa memiliki janji psikologis terhadap rumah sakit ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Oentara & Bernarto, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan dapat menjadi mediasi yang baik antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil berbeda dengan temuan penelitian (T. Putri & Pradiani, 2023) yang menyatakan sebaliknya yakni bahwa kepuasan dapat menjadi mediasi yang baik antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan siginifikan kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien (nilai koefisien 0.864 sig 0.000) artinya bahwa kualitas layanan kesehatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit Sitti Khadijah 1 Makassar.
2. Terdapat pengaruh positif dan siginifikan kualitas layanan kesehatan (nilai koefisien 0.55 sig 0.000) dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (nilai koefisien 0.426 sig 0.002) artinya bahwa Kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit Sitti Khadijah 1 Makassar.
3. Kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan (nilai koefisien 0.368 sig 0.000) terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan di rumah sakit Ibu dan anak Sitti Khadijah 1 Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Aagja, J. P., & Garg, R. (2019). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, *4*(1), 60–83.

Ahri, R. A., & Puspitasari, A. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *Journal Ekonomika*.

Alfitri, A., Kurniati, F., & Sefitri, I. (2023). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima "Duta We Care" Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, *14*(1), 235–242.

Alrahmi, N., Surahman.B, Rizki.A, Ikhtiar.M, & Reza. A.A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023, *4*(2), 126–140. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1125

Angelica, R., & Demiyati, C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi*, *1*(3), 42–57.

Anisah, A., Rohendi, A., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(4), 9151–9164.

Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, *7*(2), 86. https://doi.org/10.30659/nurscope.7.2.86-96

Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, *7*(2), 179–192.

Astuti, Ri. P. (2024). *Peningkatan Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sambong Kabupaten Blora*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Baloglu, S. (2002). Dimensions of customer loyalty: Separating friends from well wishers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *43*(1), 47–59.

Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *5*(10), 1199–1205.

Fitria, R. (2019). Studi perbandingan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dan faktor determinan di tiga rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *19*(3), 470–472.

Haeruddin, Khidri Alwi, & Umriani.S. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window Of Health*, *4*(3), 282–288. http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh4310

Hasan, A., & SE, M. M. (2014). Marketing dan Kasus-kasus Pilihan (Cetakan Kedua). *Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)*.

Hurriyati, R. (2019). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen: Fokus pada konsumen kartu kredit perbankan*. Alfabeta.

Ilmy, R. M. (2020). Service Quality, Brand Image and its Impact on Customer Satisfaction Levels of Umrah Rabbanitour Travel in Bandung, West Java. *Review of Islamic Economics and Finance*, *3*(2), 109–116.

Irawan, E. (2023). Manajemen Kualitas Pelayanan Nilai Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Kajian Literatur. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, *1*(4), 118–130.

Kesuma, S. I. (2024). Ulasan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Jurnal Nusantara Berbakti*, *2*(1), 253–261.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, Issue 2).

Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). Marketing management 14/e. In *PEARSON*. Pearson.

Kurniajati, S., Utami, I. L., & Pujawan, Y. W. (2022). Literatur Review: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rumah Sakit. *JARSI-Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *1*(1), 7–14.

Lely, M., & Suryati, T. (2020). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, *46*(4), 239–246.

Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). 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: Jurnal Ekonomi*, *19*(1), 134–145.

Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, *7*(1), 53–62.

Mutmainna, & Aril Ahri. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, *2*(1), 52–74. https://doi.org/10.52103/jmch.v2i1.488

Nidya Oktavia, S., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *Jurnal Kesehatan TAMBUSAI*, *4*(3).

Nurnaningsih Haerah Ulfa. (2019). *Brand Equity dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Inodnesia* (Hanifa Muslima & Rahmania Nurdhini, Eds.). Wineka Media.

Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in WellClinic Gading Serpong]. *Indonesian Marketing Journal*, *2*(1), 1–14.

Pasaribu, L. H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Sei Langkai Batam*. Prodi Manajemen.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Pohan, I. S. (2019). Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. In *EGC, Jakarta*. Egc.

Putra, M., Khidri Alwi, M., & Kurnaesih, E. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSI Faisal Makassar. *Journal OfMuslim Community Health (JMCH) 2022*, *3*(2), 25–34. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i2.771

Putri, P. P. S., Iriani, S. S., & Surjanti, J. (2021). Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mebis*, *6*(1).

Putri, T., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(1), 1–17.

Rahayu, S. W. A. (2022). *Pengaruh Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Makeover Di Kota Magelang (Studi Analisis Pada Pembelian Kosmetik Makeover di Kota Magelang)*. Universitas Muhammadiyah Magelang.

Shasfanny, H. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Sugiono Motor Di Kecamatan Randuagung*.

Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, *6*(2), 421–429.

Taufiq, M., & Surahman Batara, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Pare-pare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022*, *3*(1), 83–92. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). Service Quality & Satisfaction, Yogyakarta: Penerbit ANDI. *Edisi III*.

Wardah, Usman, S., & Wardani, E. (2020). An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in an Indonesian Hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, *30*(6), 1011–1016. https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20

Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, *9*(1), 196–208.

Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung The Influence of Service Quality and Hospital Image on Outpatient Loyalty at Cicendo Eye Hospital Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan Dan Sains (JIKS)*, *6*(2), 99–106.

Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasaan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *6*(2), 120–127.

Zeithaml, V. A. (2022). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *2*(8), 67–85.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license