

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih

### *The Influence of Service Quality on Patient Loyalty at Bhayangkara Tk II Sartika Asih Hospital*

Rapli Saepul Perdiansyah<sup>1</sup>, Resya Dwi Mareselina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Rapli Saepul Perdiansyah, email: [rapli10121330@digitechuniversity.ac.id](mailto:rapli10121330@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

Riwayat Artikel:  
Diajukan: 26/07/2025  
Diterima: 26/07/2025  
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:  
Kualitas Pelayanan, Kepuasan  
Pelayanan, Loyalitas

Keywords:  
Service Quality, Service  
Satisfaction, Loyalty

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas dan kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Tingkat II. Sebagai bagian dari metode deskriptif kuantitatif, kuesioner dibagikan kepada 100 responden, dan data dianalisis menggunakan SPSS versi 25. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kepuasan layanan ( $p = 0,000$ ), sedangkan kualitas layanan memiliki pengaruh yang sedikit negatif namun signifikan ( $p = 0,004$ ). Efek gabungan dari faktor-faktor ini terhadap loyalitas pasien adalah 35,5% ( $R^2 = 0,596$ ). Penelitian ini menekankan betapa pentingnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan untuk menumbuhkan loyalitas pasien.

#### A B S T R A C T

This study sought to ascertain the relationship between service quality and satisfaction and patient loyalty at Sartika Asih Level II Bhayangkara Hospital. As part of a quantitative descriptive method, a questionnaire was distributed to 100 respondents in total, and the data were analyzed using SPSS version 25. Multiple linear regression analysis revealed that patient loyalty is significantly and favorably impacted by service satisfaction ( $p = 0.000$ ), whereas service quality has a marginally negative but significant impact ( $p = 0.004$ ). The combined effect of these factors on patient loyalty is 35.5% ( $R^2 = 0.596$ ). This study emphasizes how crucial it is to raise customer happiness and service quality in order to cultivate patient loyalty.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien di sektor rumah sakit. Paradigma SERVQUAL mengidentifikasi lima karakteristik utama kualitas layanan: bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan (Kalwi & Keni, 2024). Faktor-faktor ini bekerja sama untuk menghasilkan pengalaman pasien yang memengaruhi keputusan mereka untuk kembali atau merujuk orang lain ke rumah sakit. Di Puskesmas Pleret Bantul, penelitian oleh Widiyaningsih dan Raharusun (2023) mengungkapkan bahwa loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, dengan kepuasan sebagai faktor mediasi yang memperkuat hubungan antara keduanya. Mereka menemukan bahwa daya tanggap dan keandalan sangat penting untuk meningkatkan opini positif pasien terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien (Widiyaningsih & Raharusun, 2023).

Di sisi lain, penelitian oleh jurnal PC Pendidikan (2022) mengenali RSUD Puangrimaggalatung Sengkang menyoroti pentingnya responsivitas staf medis dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada pasien rawat jalan. Penelitian ini menyatakan bahwa keluhan terkait keterlambatan pelayanan dan ketidaknyamanan fasilitas dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien, yang berimbas pada rendahnya tingkat loyalitas. Hal ini juga diperkuat oleh temuan dalam penelitian di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, terutama terkait dengan fasilitas penunjang dan interaksi dengan staf medis, memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna JKN KIS (Jurnal Unsil, 2023).

Sebagai rumah sakit yang melayani beragam kelompok, termasuk petugas kepolisian dan masyarakat umum, RS Sartika Asih Bhayangkara II menghadapi masalah serupa dalam mempertahankan kualitas layanan dan loyalitas pasien. Data internal rumah sakit menunjukkan masalah terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, dan respons yang tidak memadai terhadap keluhan pasien. Hasil ini konsisten dengan studi oleh Prasetyo dkk. (2021) di rumah sakit lain yang menemukan bahwa kepuasan pasien sangat menurun akibat keluhan mengenai waktu tunggu dan kualitas fasilitas, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pasien terhadap institusi tersebut.

RSBSA (Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih) resmi ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II pada tanggal 30 Oktober 2001, sesuai dengan Surat Keputusan Kapolri No. Pol.: SKEP/1549/X/2001, tanggal 30 Oktober 2001. Selain itu, rumah sakit ini juga berganti nama menjadi RSBSA dari RS Sartika Asih (RSSA).

RSBSA terakreditasi untuk lima layanan dasar pada tanggal 9 Juni 2009. (Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih) ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum pada tanggal 15 November 2011 melalui Keputusan Menteri Keuangan No. 265/KMK.05/2011. KARS memberikan RS Bhayangkara Tk II Sartika Asih iterasi terbaru dari akreditasi penuh pada tahun 2017. RSBSA menerima penetapan rumah sakit Tipe B pada tanggal 6 Juli 2018. Menurut Keputusan Gubernur Jawa Barat, RSBSA ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan COVID-2019 pada tanggal 13 Maret 2020. Pada tanggal 12 Oktober 2022, RS Bhayangkara Tk II Sartika Asih diberikan sertifikat oleh KARS yang memperpanjang akreditasi penuhnya hingga tanggal 28 September 2026.

**Tabel 1 Data Kunjungan**

| Tahun | Rawat Jalan | % Rawat Jalan | Rawat Inap | % Rawat Inap | Total Kunjungan |
|-------|-------------|---------------|------------|--------------|-----------------|
| 2022  | 67.628      | 85,%          | 11.325     | 14%          | 78.953          |
| 2023  | 91.412      | 87%           | 13.180     | 12%          | 104.592         |
| 2024  | 124.629     | 86%           | 19.267     | 13%          | 143.896         |

Jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Kelas II Sartika Asih dilaporkan mencapai 67.628 pada tahun 2022, 91.412 pada tahun 2023, dan 124.629 pada tahun 2024, berdasarkan tabel 1.1. Jumlah pasien rawat inap di RSBSA cenderung meningkat antara tahun 2022 dan 2024. Namun, karena pasien yang berkunjung ke RSBSA Bandung tidak melalui proses jaminan kesehatan, data umum pasien diperlukan untuk mengukur tingkat loyalitas pasien. Dengan demikian, diketahui bahwa RSBSA Bandung menerima 11.325 pasien rawat inap umum pada tahun 2022, 13.180 pada tahun 2023, dan 19.267 pada tahun 2024. Dari data tersebut diketahui bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Kelas II Sartika Asih mengalami penurunan kunjungan rawat inap umum yang konsisten antara tahun 2022 dan 2024. Pada tahun 2022-2024, Rumah Sakit Bhayangkara Kelas II Sartika Asih mengalami penurunan kunjungan rawat inap yang stabil sebesar 6,56%.

Jumlah kunjungan rawat jalan ke RS Bhayangkara Sartika Asih meningkat antara tahun 2022 dan 2024, menurut data yang ditunjukkan pada Tabel 1.1. Sebaliknya, pada periode yang sama, terjadi penurunan jumlah kunjungan rawat inap sebesar 6,56%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien rawat inap justru menurun meskipun rumah sakit berhasil menarik lebih banyak pasien rawat jalan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti keluhan tentang waktu tunggu yang lama, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang memadai, dan layanan pasien yang kurang memuaskan. Selain itu, keputusan pasien untuk kembali berobat ke RS Bhayangkara Sartika Asih dapat dipengaruhi oleh disparitas kualitas layanan dan perbandingan dengan fasilitas kesehatan lainnya.

Di Puskesmas Pleret Bantul, penelitian terdahulu oleh Widiyaningsih dan Raharusun (2023) menunjukkan adanya korelasi sebesar 59,8% antara loyalitas pasien, kepuasan pelayanan, dan mutu pelayanan. Disparitas antara peningkatan jumlah pasien secara keseluruhan dan penurunan jumlah pasien rawat inap umum juga menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien yang belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini sangat penting untuk mengetahui penyebab utama penurunan loyalitas pasien rawat inap umum serta solusi potensial untuk meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas mereka. Sementara itu, loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pasien, yaitu sebesar 19,6%, dan terdapat korelasi antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, menurut Sania Septiani Surachman dan Fransiska Agustina (2023). Selain itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Raden Muhammad Nobel, Didin Syarifuddin, dan Purwadhi (2024) menemukan bahwa kebahagiaan pasien memberikan kontribusi sebesar 79,4% terhadap loyalitas pasien, sedangkan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 55,6% terhadap kepuasan pasien.

Penulis berpendapat bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan mengingat latar belakang permasalahan. Oleh karena itu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih" adalah judul penelitian yang penulis minati.

#### 1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih?.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih?.
3. Bagaimana pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap Y di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih?.

#### 1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap Y.

## 2. Kajian Teori

Landasan konseptual penelitian ini adalah tinjauan teoretis, yang membahas teori-teori terkait variabel yang digunakan: kualitas dan kepuasan layanan sebagai variabel independen, dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Tujuan tinjauan ini adalah untuk memperkuat fondasi analisis data dan memberikan pemahaman konseptual tentang topik utama penelitian.

### 2.1. Loyalitas Pasien (Teori Dependen)

Dedikasi pasien untuk tetap menggunakan penyedia layanan kesehatan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain dikenal sebagai loyalitas pasien. Menurut Griffin (2005), pelanggan yang kembali menggunakan layanan, penolakan untuk beralih ke penyedia layanan lain, dan rujukan ke penyedia layanan lain merupakan contoh loyalitas pelanggan.

Tiga metrik dapat digunakan untuk mengukur loyalitas pasien dalam industri pelayanan kesehatan (Griffin, 2005; Rahmada & Prayoga, 2022).

- 1) Pembelian Ulang: Kemungkinan pasien akan kembali menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang.
- 2) Retensi: Kapasitas rumah sakit untuk mempertahankan pasien dan mencegah mereka berpindah ke penyedia layanan lain.
- 3) Rujukan: Kesiapan pasien untuk memberi tahu orang lain tentang layanan rumah sakit.

Loyalitas ini terbentuk karena adanya kepuasan terhadap layanan serta hubungan positif dengan tenaga medis (Rahmada & Prayoga, 2022).

### 2.2. Variabel Independen

Kepuasan dan kualitas layanan merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Faktor kedua ini diyakini memengaruhi loyalitas pasien.

Sugiyono (2020) mendefinisikan variabel independen sebagai variabel yang memengaruhi atau mengakibatkan perubahan pada variabel dependen. Variabel independen, menurut Creswell (2023), adalah faktor yang memprediksi hasil dari variabel dependen. Dalam sebuah penelitian, variabel independen juga digunakan untuk menjelaskan perubahan pada variabel dependen, menurut Santoso dan Madiistriyatni (2021).

#### 2.1.1 Kualitas Pelayanan

Tingkat keunggulan layanan yang diyakini pasien memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kualitas layanan. Model SERVQUAL digunakan oleh Kawi dan Keni (2024) untuk mengevaluasi kualitas layanan menggunakan lima dimensi utama:

- 1) Tangibles: Tampilan infrastruktur fisik, staf, peralatan, dan materi komunikasi rumah sakit.
- 2) Reliability: Kapasitas untuk menyediakan layanan yang akurat dan konsisten sesuai janji.
- 3) Responsiveness: Kesiapan untuk membantu klien dan memberikan dukungan tepat waktu.
- 4) Assurance: Keahlian, keramahan, dan kapasitas staf untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan.
- 5) Empathy: Memberikan perawatan yang tulus dan sesuai kebutuhan pasien.

Kelima faktor ini memberikan standar untuk mengukur perasaan pasien terhadap perawatan yang mereka terima.

#### 2.1.2 Kepuasan Pelayanan

Ketika harapan seseorang dan layanan aktual yang mereka terima dibandingkan, mereka dapat menentukan apakah mereka puas atau kecewa. Menurut Rahmada dan Prayoga (2022), metrik berikut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan layanan:

- 1) Kesesuaian dengan Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima dan harapan selaras.
  - 2) Kualitas Layanan yang Dirasakan: Ini mengacu pada evaluasi pasien terhadap tingkat kualitas layanan.
  - 3) Niat untuk Mengulang: Rencana pasien untuk kembali di masa mendatang untuk memanfaatkan layanan.
  - 4) Kesiapan pasien untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain merupakan faktor keempat.
- Loyalitas pasien terhadap rumah sakit lebih mungkin terjadi ketika kepuasannya tinggi.

## 3. Metode Penelitian

Pada tanggal 23 Agustus 1999, RSSA (Rumah Sakit Bhayangkara) pindah dari Jl. H. Wasid No. 1 ke Jl. Moh Toha No. 369 Bandung, menggantikan gedung logistik Polda Jawa Barat sebelumnya. Status gedung tersebut ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II, yang dapat menampung hingga 15 staf medis yang memenuhi syarat, berdasarkan kondisinya saat ini.

RSBSA (Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih) secara resmi ditingkatkan statusnya menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II, mengubah namanya dari RS. Sartika Asih (RSSA) menjadi RSBSA, sesuai dengan Keputusan Kapolri No. Pol.: SKEP/1549/X/2001 tanggal 30 Oktober 2001.

Untuk mengkarakterisasi keadaan atau kondisi suatu objek, fenomena, atau kelompok pada saat penyelidikan, bentuk penelitian ini menggunakan metode deskriptif, suatu strategi penelitian. Tanpa bermaksud menguji teori atau membuktikan kausalitas, tujuan utamanya adalah menyajikan laporan yang menyeluruh dan akurat tentang apa yang terjadi. Analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji Kolmogorov-Smirnov untuk asumsi normalitas klasik, uji koefisien regresi linier sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji hipotesis uji-t merupakan beberapa uji yang digunakan dalam analisis. Perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk mengolah data.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Profile Responden

Studi ini menunjukkan bahwa 68% pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih berusia antara 21 dan 35 tahun. Kemudian, 12% berusia antara 36 dan 45 tahun. Kemudian, 8% berusia antara 46 dan 55 tahun. Berdasarkan statistik ini, sebagian besar responden yang merupakan pasien di RS Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih berusia antara 21 dan 35 tahun. Sebanyak 254 responden dipilih dari pengguna sepeda motor listrik Polytron di Kota Bandung untuk berpartisipasi dalam studi ini. Kuesioner tertutup dikirimkan untuk mengumpulkan data, dan metode statistik deskriptif digunakan untuk analisis.

### 4.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, menurut Sugiyono (2020), adalah analisis yang dilakukan untuk mengkarakterisasi atau menunjukkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bertujuan untuk membuat generalisasi yang luas. Nilai-nilai berikut diperoleh menggunakan rumus kategori skala Likert 5 poin dari Umar (2020), yang digunakan untuk menghitung interval nilai rata-rata dalam analisis deskriptif:

### 4.3 Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| Item Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| X1.1            | 0,460    | 0,197   | Valid      |
| X1.2            | 0,360    | 0,197   | Valid      |
| X1.3            | 0,444    | 0,197   | Valid      |
| X1.4            | 0,353    | 0,197   | Valid      |
| X1.5            | 0,471    | 0,197   | Valid      |
| X1.6            | 0,380    | 0,197   | Valid      |
| X1.7            | 0,198    | 0,197   | Valid      |
| X1.8            | 0,336    | 0,197   | Valid      |
| X1.9            | 0,325    | 0,197   | Valid      |
| X1.10           | 0,496    | 0,197   | Valid      |

Sumber: Output olahan SPSS 25, 2025

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Loyalitas Pasien ( $Y$ ) adalah benar karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan

| Item Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| X2.1            | 0,543    | 0,197   | Valid      |
| X2.2            | 0,583    | 0,197   | Valid      |
| X2.3            | 0,688    | 0,197   | Valid      |

|      |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|
| X2.4 | 0,626 | 0,197 | Valid |
|------|-------|-------|-------|

Sumber: Hasil Olah Datal SPSS (2025)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan Pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel Loyalitas Pasien (Y) dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4 Uji Validitas Loyalitas Pasien

| Item Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| Y1.1            | 0,475    | 0,197   | Valid      |
| Y1.2            | 0,641    | 0,197   | Valid      |
| Y1.3            | 0,499    | 0,197   | Valid      |
| Y1.4            | 0,623    | 0,197   | Valid      |

Sumber: Hasil Olah Datal SPSS (2025)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Kepuasan Pelayanan ( $X_2$ ) dan Variabel Loyalitas Pasien (Y) dinyatakan valid, karena r hitung lebih dari r tabel.

#### 4.4 Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2020), instrumen dianggap reliabel jika hasil Cronbach's Alpha dalam uji reliabilitas ini  $\geq 0,60$ . Tabel di bawah ini menampilkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS 25:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan dan Loyalitas Pasien

| Variebel Penelitian     | Nilai CronBach Alpha | Nilai Reliabely | Keterangan |
|-------------------------|----------------------|-----------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,6                  | 0,340           | Reliabel   |
| Kepuasan Pelayanan (X2) | 0,6                  | 0,412           | Reliabel   |
| Loyalitas Pasien ( Y)   | 0,6                  | 0,261           | Reliabel   |

Sumber:

Datal SPSS (2025)

Hasil Olah

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua label dianggap reliabel berdasarkan tabel 5, dengan masing-masing label memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, validasi tambahan diterapkan pada semua data yang dikumpulkan.

#### 4.5 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah residual atau variabel pengganggu dalam suatu model regresi terdistribusi normal (Ghozali, 2021:160). Berikut kriteria uji normalitas: Data residual terdistribusi secara teratur jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05; jika kurang dari 0,05, data tidak terdistribusi

secara teratur. Uji Komolgorov-Smirnov digunakan untuk menguji normalitas penelitian ini. Hasil uji Komolgorov-Smirnov ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

| NO | Variabel                       | Asymp. Sig | Nilai Batas | Keterangan |
|----|--------------------------------|------------|-------------|------------|
| 1  | <i>Unstandardized Residual</i> | 0.200      | 0.05        | Normal     |

Sumber: Hasil Output SPSS 25 diolah, 2025

Distribusi normal residual model regresi dapat disimpulkan dari nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis tambahan tanpa melanggarnya.

#### 4.6 Uji Regresi Linier Berganda

Untuk menentukan hubungan antara faktor independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dan variabel dependen (Y), uji regresi dilakukan. Berikut adalah analisis regresi yang dihasilkan dari pengolahan data menggunakan SPSS 25:

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| NO | Variabel           | Koef. Regresi | t hitung | Sig. |
|----|--------------------|---------------|----------|------|
| 1  | Konstanta          | 25.663        | 15.487   | .000 |
| 2  | Kualitas Pelayanan | -.315         | -2.966   | .000 |
| 3  | Kepuasan Pelayanan | -.319         | -4.907   | .000 |

Sumber: Hasil Output SPSS 25 diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linier, loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) dan kualitas pelanggan ( $X_1$ ). Namun,  $X_1 \rightarrow Y$ : Koefisien  $-0,135$  ( $p = 0,004$ ) dan  $X_2 \rightarrow Y$ : Koefisien  $-0,319$  ( $p = 0,000$ ) merupakan dua faktor yang memiliki pengaruh negatif.

#### 4.7 Uji Korelasi Koefisiensi

Hasil uji korelasi ini bertujuan untuk mengukur hubungan atau keterkaitan antara variabel Reputasi Merek (X) dengan variabel Tingkat Penjualan (Y), sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Korelasi Koefisiensi

| NO | Variabel         | Korelasi Pearson (r) | Sig. (2-tailed) |
|----|------------------|----------------------|-----------------|
| 1  | $X_1, X_2$ dan Y | .596                 | .000            |

Sumber: Hasil Output SPSS 25 diolah, 2025

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,596 ditunjukkan pada Tabel 8. Nilai-nilai ini kemudian ditafsirkan menggunakan kriteria Guilford sebagai berikut:

Tabel 9 Koefisien Korelasi dan Tafsirannya

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat Rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |

Sumber: (Sugiyono, 2017)

Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi pada tabel 9, variabel bebas dan variabel terkait mempunyai hubungan yang sangat baik, ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,596.

#### 4.8 Uji Determinasi

Kemampuan model untuk memperhitungkan perubahan variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi. Koefisien determinasi dalam penelitian ini mengkuantifikasi kontribusi kualitas pelayanan RS Bhayangkara Kelas II Sartika Asih dalam menjelaskan loyalitas pasien. Output dari SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 10 Hasil Uji Determinasi

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .596 | .355     | .341              | 1.167                      |

Sumber: Hasil Output SPSS 25 diolah, 2025

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,596)^2 \times 100\% \\
 &= 35,5\%
 \end{aligned}$$

Tabel 10 menunjukkan bahwa variabel indikator Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sebesar 35,5% terhadap Loyalitas Pasien ( $Y$ ) dalam kategori sedang, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dinilai dalam penelitian ini. Nilai R-kuadrat sebesar 0,596 atau 35,5%.

#### 4.9 Uji t

Pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dapat ditentukan menggunakan uji-t. Uji-t digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan apakah tingkat penjualan dipengaruhi secara signifikan oleh reputasi merek. Output dari SPSS 25 adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji t

| NO | Variabel           | Koef. Regresi | t hitung | Sig. |
|----|--------------------|---------------|----------|------|
| 1  | Konstanta          | 25.663        | 15.487   | .000 |
| 2  | Kualitas Pelayanan | -.315         | -2.966   | .000 |
| 3  | Kepuasan Pelayanan | -.319         | -4.907   | .000 |

Sumber: Hasil Output SPSS 25 diolah, 2025

1. Pengujian 1. Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pasien ( $Y$ )  
 $H_0$ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.  
 $H_1$ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.  
Kriteria Uji:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ; atau; tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$

Tolak  $H_1$  jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  terima  $H_0$  dan.

Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 1,661. Dapat kebebasan ( $v$ )  
 $= (n - (k + 1)) = 100 - (2 + 1) = 97$ .

Dari perhitungan diatas nilai  $t_{hitung}$ , -2.966 yang negatif menunjukkan bahwa efek dari variabel independen (atau kelompok yang diuji) berada di sisi kiri rata-rata populasi. Ini tidak berarti bahwa hipotesis nol harus langsung ditolak. Penafsiran yang tepat tergantung pada beberapa faktor, seperti arah hipotesis dan nilai kritis ( $t_{tabel}$ ). Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$ , hipotesis nol mungkin diterima atau ditolak, tergantung pada arah hipotesis.

2. Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pasien ( $Y$ )  
 $H_0$ : Kepuasan pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.



$H_2$  : Kepuasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kriteria pengujian:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , terima  $H_0$  dan terima  $H_1$ ; jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$ .

Kenormalan ( $v$ ) =  $(n - (k+1)) = 100 - (2+1) = 97$  pada  $t_{tabel}$  1,661 memiliki tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5%.

Pengaruh variabel independen (atau kelompok yang diuji) berada di sebelah kiri rata-rata populasi, berdasarkan nilai  $t$  negatif dari perhitungan sebelumnya sebesar -4,907. Hal ini tidak berarti bahwa hipotesis nol perlu dibantah saat ini juga. Sejumlah variabel, termasuk arah hipotesis dan nilai krusial (tabel- $t$ ), memengaruhi interpretasi yang akurat. Bergantung pada arah hipotesis, hipotesis nol dapat diterima atau ditolak jika nilai  $t$  yang dihitung lebih kecil dari nilai  $t$  tabel.

Untuk memastikan apakah variabel  $Y$  memengaruhi variabel  $X$ , nilai signifikansi dibandingkan dengan nilai alfa 0,05 dalam pengujian hipotesis. Jika tingkat signifikansi ( $\text{sig}$ ) kurang dari 0,05, menunjukkan adanya pengaruh; jika lebih besar dari 0,05, menunjukkan tidak adanya pengaruh. Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $0,004 < 0,05$  ditampilkan pada tabel 4.13, yang menunjukkan adanya pengaruh (hasil uji- $t$ ).

#### 4.10. Uji F

Mengetahui apakah faktor-faktor independen memiliki dampak substansial pada hasil atau tidak, merupakan tujuan pengujian hipotesis simultan.

Tabel 12 Hasil Uji F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 71.941         | 2  | 35.970      | 26.403 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 130.787        | 96 | 1.362       |        |                   |
|                    | Total      | 202.727        | 98 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), X2KP, X1KP

#### Sumber: Hasil Output SPSS, 2025

Tabel 12 menghasilkan nilai  $F$  hitung sebesar 26,403 dan nilai signifikansi 0,000, yang keduanya kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang menunjukkan bahwa variabel  $Y$  (loyalitas pasien) secara simultan memengaruhi  $X_1$  (kualitas layanan) dan  $X_2$  (kepuasan layanan).

#### 3.11 Gambaran Hasil Variabel ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) Terhadap $Y$

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana loyalitas pasien ( $Y$ ) di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Sartika Asih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelayanan ( $X_2$ ). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi linier berganda, yang terdiri dari koefisien determinasi untuk mengetahui sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen, serta uji parsial (uji- $t$ ) dan uji simultan (uji- $F$ ).

Variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t$  hitung sebesar -0,296, koefisien regresi sebesar -0,135, dan nilai signifikansi sebesar 0,004, berdasarkan hasil uji- $t$  yang ditunjukkan pada tabel koefisien. Loyalitas pasien secara statistik dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan ketika nilai signifikansi kurang dari 0,05. Namun, arah negatif koefisien menunjukkan bahwa penurunan loyalitas memang terjadi setelah peningkatan persepsi kualitas layanan. Hal ini dapat diartikan bahwa harapan pasien realistis atau mereka tidak puas dengan kualitas layanan, yang akan membuat mereka kurang loyal.

Selain itu, temuan uji- $t$  untuk variabel kepuasan layanan ( $X_2$ ) menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar -4,907, koefisien regresi sebesar -0,319, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien juga dipengaruhi secara signifikan oleh kebahagiaan pasien. Sebagaimana halnya dengan ( $X_1$ ), tren negatif koefisien menunjukkan bahwa loyalitas pasien menurun seiring dengan meningkatnya kepuasan yang dirasakan. Faktor eksternal yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti ekspektasi pasien terhadap standar layanan tertentu atau perbandingan layanan dengan rumah sakit lain, mungkin menjadi sumber kesimpulan ini.

Dalam uji simultan (uji F), hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Kedua variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000, yang secara signifikan lebih rendah daripada tingkat signifikansi 0,05. Lebih lanjut, berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,596, kepuasan pasien dan kualitas layanan berkontribusi sebesar 35,5% terhadap variasi loyalitas pasien, sementara faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini memengaruhi sisanya sebesar 65,5%.

Secara keseluruhan, temuan studi ini mendukung hipotesis sebelumnya bahwa faktor utama yang memengaruhi loyalitas adalah kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Namun, hubungan negatif ini menunjukkan dinamika persepsi yang perlu diteliti lebih lanjut. Untuk memastikan bahwa kualitas dan kepuasan layanan benar-benar mampu menumbuhkan loyalitas positif, rumah sakit harus menilai ekspektasi dan pengalaman pasien.

## 5. Simpulan dan Saran

Temuan penelitian ini memungkinkan kesimpulan berikut:

1. Di Rumah Sakit Bhayangkara Kelas II Sartika Asih, kualitas layanan ( $X_1$ ) memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien (nilai signifikansi 0,004). Kualitas layanan secara statistik terbukti meningkatkan loyalitas pasien, meskipun arahnya negatif. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keandalan, kepastian, daya tanggap, dan empati penyedia layanan kesehatan memengaruhi keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit.
2. Dengan koefisien regresi negatif dan nilai signifikansi 0,000, kepuasan layanan ( $X_2$ ) juga memiliki dampak substansial terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun opini pasien tentang pengalaman layanan signifikan secara statistik, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa kepuasan yang dirasakan benar-benar meningkatkan loyalitas pasien..

Dengan koefisien determinasi (RS-kuadrat) sebesar 0,596 dan nilai signifikansi 0,000, loyalitas pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan kepuasan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa 59,6% variasi loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas, perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan layanan secara bersamaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Hal ini mencakup peningkatan kecepatan pelayanan, keralmatan staf medis maupun administrasi, serta pemeliharaan fasilitas fisik yang memadai agar persepsi negatif pasien terhadap pelayanan dapat diminimalkan.
2. Perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap aspek kepuasan pasien, terutama mengenai pengalaman aktual pasien selama proses pelayanan. Survei kepuasan rutin dan tindak lanjut terhadap keluhan pasien dapat menjadi langkah penting untuk memperbaiki persepsi negatif yang mungkin terbentuk.

Manajemen rumah sakit hendaknya menyusun strategi terpadu yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan secara berkelanjutan. Dengan memperhatikan dua aspek ini secara bersamaan, loyalitas pasien terhadap rumah sakit dapat ditingkatkan dan dipertahankan.

## 6. Daftar Pustaka

- Alisyah, N., & Sopialdy. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 112–120.

- Dhalnnisal Alzzalhril, et all. (2023). Pengaruh Persepsi Quallity of Service Terhaldalp Loyallitals Palsien Di Installalnsi Ralwalt Jallaln Rumalh Salkit Puspall Husaldal Talhun 2023. *Jurnall Malnaljemen Kesehaltaln*, 8(1), 55–62.
- DalrmaIn. (2020). Pengaruh Kuallitals Pelalyalnaln Terhaldalp Loyallitals Palsien di Puskesmals Kecalmaltaln Teluk Keralmalt. *Jurnall Kesehaltaln Malsyalralkalt*.
- Faltalh, R., et all. (2021). Hubungaln Kuallitals Pelalyalnaln Dengaln Kepualsaln Palsien Ralwalt Inalp di RSD Idalmaln Balnjairbalru. *Jurnall Ilmialh Kesehaltaln*, 10(1), 38–45.
- Ghozalli, I. (2018). Alplikalsi Alnallisis Multivalrialte dengaln Progralm IBM SPSS 25. Semalralng: Baldaln Penerbit Universitals Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty: How to Earln It, How to Keep It. Jalkalrtal: Erlalnggal.
- Gujalralti, D. N., & Porter, D. C. (2013). Balsic Econometrics (5th ed.). McGralw-Hill.
- Halir, J. F., et all. (2020). Multivalrialte Daltal Alnallysis. Pearlson Educaltion Limited.
- Halqiqi, R. (2023). Alnallisis Mutu Pelalyalnaln Kesehaltaln Ralwalt Inalp Di Rumalh Salkit Muhalmmaldiyalh Balndung. *Jurnall Pelalyalnaln Publik*, 11(3), 67–73.
- Halsnidalr, et all. (2021). Pengaruh Kuallitals Pelalyalnaln terhaldalp Kepualsaln Palsien Ralwalt Inalp paldal Malsal Social Distalncing di RSUD Baltalral Guru Kalbupalten Luwu. *Jurnall Ilmialh Medisinal*.
- Hidalyalt, B. T. (2018). Pengaruh Kuallitals Pelalyalnaln terhaldalp Loyallitals Palsien Ralwalt Inalp RSUD Kalnjuruhaln Kepalnjen dengaln Kepualsaln sebalgali Valrialbel Intervening. *Jurnall Malnaljemen Rumalh Salkit*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marlketing Malnalgement (15th ed.). Pearlson Educaltion Limited.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Services Marlketing: People, Technology, Stralategy (7th ed.). Pearlson Educaltion.
- Nurhalsmal, et all. (2021). Hubungaln Dimensi Kuallitals Pelalyalnaln Dengaln Kepualsaln Palsien Ralwalt Inalp Paldal RSUP Dr. Taldjuddin Challid Malkalssalr. *Jurnall Aldministralsi Rumalh Salkit*.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journall of Marlketing*, 63(4), 33–44.
- Palralsuralmaln, Al., Zeithalml, V. Al., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Al Multiple-Item Scalle for Mealsuring Consumer Perceptions of Service Quallity. *Journall of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pralsetyo, et all. (2021). Pengaruh Walktu Tunggu daln Falsilitals terhaldalp Kepualsaln Palsien. *Jurnall Kesehaltaln Indonesial*, 9(2), 101–108.
- Salri, S. M. (2021). Pengaruh Kuallitals Pelalyalnaln daln Kepualsaln Palsien terhaldalp Loyallitals Palsien (Studi Paldal Rumalh Salkit Bhalyalngkalral TK II Salrtikal Alsih Balndung). *Jurnall Ilmu Aldministralsi Kesehaltaln*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitaln Kualntitaltif, Kuallitaltif, daln R&D. Balndung: Allfalbetal.
- Widiyalningsih, L., & Ralhalrusun, P. (2020). Pengaruh Kuallitals Pelalyalnaln terhaldalp Loyallitals Palsien dengaln Kepualsaln sebalgali Valrialbel Medialsi di Puskesmals Pleret Balntul. *Jurnall Aldministralsi daln Kebijalkaln Kesehaltaln*.